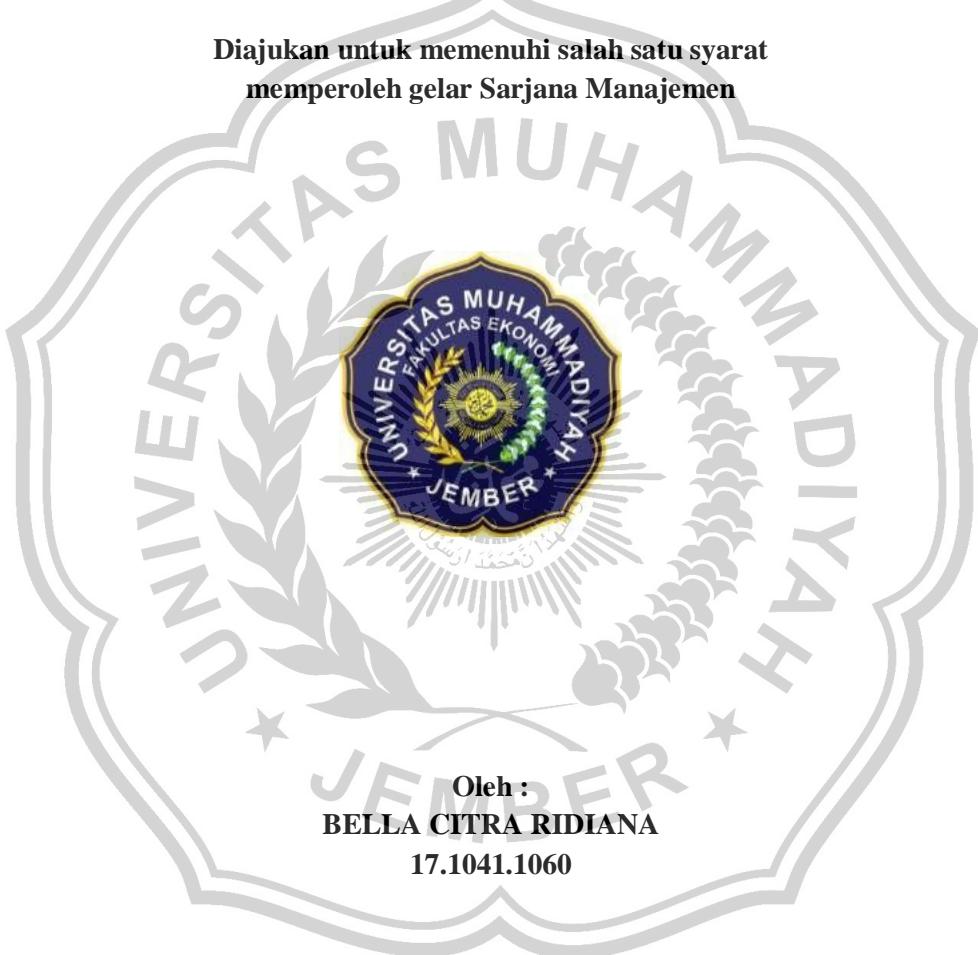


**ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE, ATMOSPHERE LOKASI, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIRA
CAFE & POOL PONTANG AMBULU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :
BELLA CITRA RIDIANA
17.1041.1060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bella Citra Ridiana

Nim : 1710411060

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE, ATMOSPHERE LOKASI, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIRA CAFE & POOL PONTANG AMBULU** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

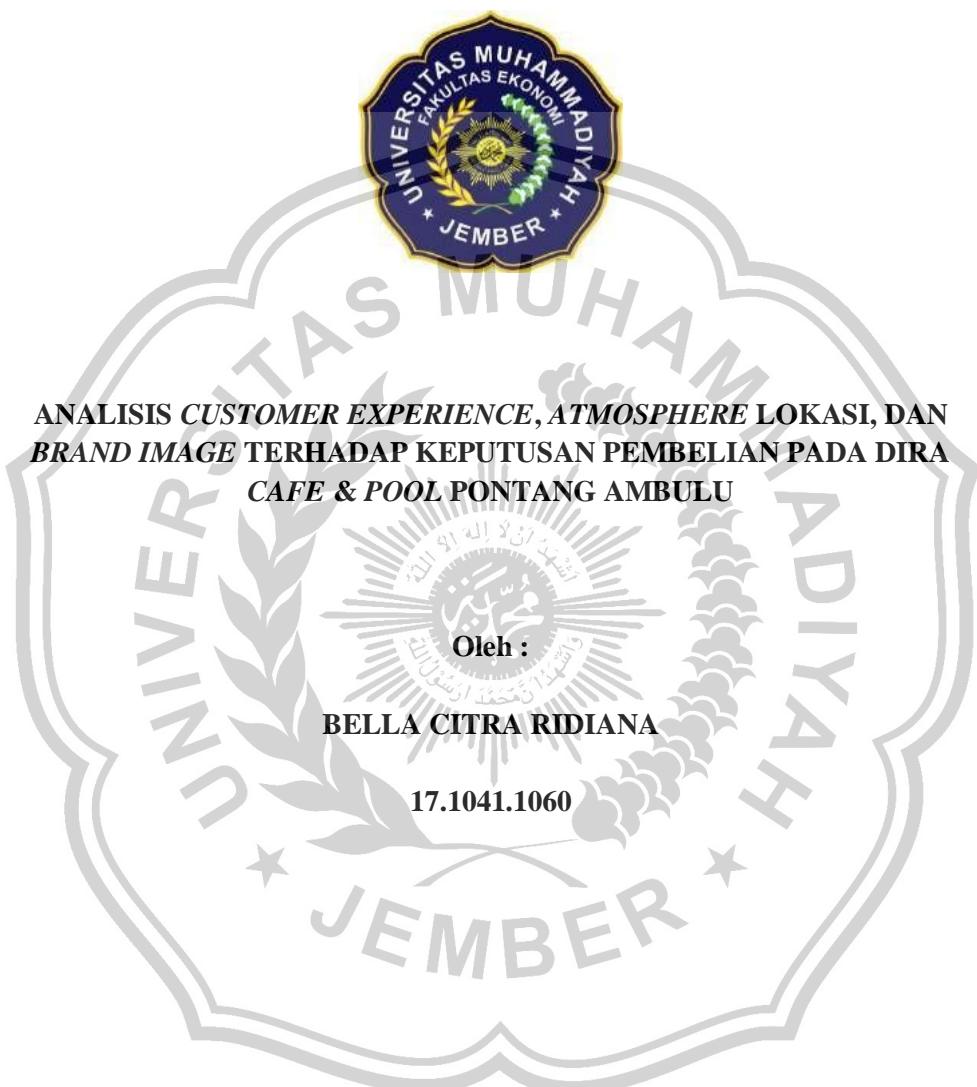
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Juli 2021



Bella Citra Ridiana
Nim. 17.1041.1060

PERSETUJUAN SKRIPSI



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi bejedul **ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE, ATMOSPHERE LOKASI DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIRA CAFE & POOL PONTANG AMBULU** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Bella Citra Ridiana
Hari : Kamis
Tanggal : 15 Juli 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji

Dr. Toni Herlambang, SE.MM
NPK : 06 03 425

Anggota 1,


Trias Setyowati, SH,SE,MM
NPK : 05 09 477

Anggota 2,


Dr. Haris Hermawan, SE.MM
NPK : 15 03 643

Mengesahkan


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001


Akhmad Hasan H, SE., MM
NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Surat Al-Baqarah ayat 286)

"Allah tidak memberikan ujian kepada hambanya diluar kesanggupannya. Itu artinya apa yang menimpa kamu saat ini berarti kamu pasti bisa melewatkannya, jika kamu diberi ujian yakinlah bahwa kamu memang ditakdirkan untuk dapat melewatkannya"

(Bella Citra Ridiana)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE, ATMOSPHERE LOKASI, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIRA CAFE & POOL PONTANG AMBULU* Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Toni Herlambang, SE.MM, selaku dosen penguji, Trias Setyowati, SH.SE.MM., sebagai pembimbing utama dan Dr.Haris Hermawan, SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Muhammad Ridwan dan Ibunda Siti Muawana yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencerahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Nenekku, Tante Ani dan Adekku Icha yang selalu memberikan semangat dan menguatkan untuk menjalani semuanya.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 15 Juli 2021



Bella Citra Ridiana

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE, ATMOSPHERE LOKASI, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIRA CAFE & POOL PONTANG AMBULU** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terimakasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Terimakasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terimakasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terimakasih kepada bapak Dr. Toni Herlambang Sari, SE.MM., selaku dosen pengaji, Ibu Trias Setyowati, SH.SE.MM., sebagai pembimbing utama dan bapak Dr.Haris Hermawan, SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Muhammad Ridwan dan Ibunda Siti Muawana yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencerahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Nenekku, Tante Ani dan Adekkku Icha yang selalu memberikan semangat dan menguatkan untuk menjalani semuanya.
8. Terimakasih kepada Iqbal Ainun yang dengan sabar selalu memberi semangat dan mengingatkan dalam mengerjakan skripsi ini. Serta kepada teman-teman seperjuangan, saudara-saudara tercinta Mba Megi, Miltong, Maretta, Nonot, dan Eric yang sudah banyak membantu dalam proses mengerjakan skripsi ini. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Rumusan Masalah.....	7
2.1.3 Tujuan Penelitian	8
2.1.4 Customer Experience	11
2.1.4.1 Dimensi Customer Experience	13
2.1.4.2 Faktor – Faktor Customer Experience	13
2.1.5 Atmosphere Lokasi	14
2.1.5.1 Elemen Atmosphere Lokasi	15
2.1.6 Brand Image	19
2.1.6.1 Pengukuran Brand Image	20
2.1.6.2 Pembentukan Brand Image	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.2.1 Kerangka Konseptual.....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.3.2 Pengaruh Atmosphere Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.3.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian	27

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Identifikasi Variabel.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2.1 Variabel Bebas.....	28
3.2.2 Variabel Terikat.....	30
3.3 Jenis Data.....	30
3.4 Metode Penentuan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.4.2.1 Teknik Ukuran Sampel	31
3.4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Pengukuran Instrumen Penelitian	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1 Studi Kepustakaan (Library Research).....	32
3.6.2 Studi Lapangan (Field Research).....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Uji Instrumen.....	32
3.7.1.1 Uji Validitas	32
3.7.1.2 Uji Realibilitas.....	33
3.7.2 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	33
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	33
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.4.1 Uji Multikolinieritas	34
3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.7.4.3 Normalitas Data.....	34
3.7.5 Uji Hipotesis	34
3.7.5.1 Uji Secara Serempak/Silmultan(Uji-f).....	34
3.7.5.2 Uji Secara Parsial	35
3.7.5.3 Koefisien Determinasi	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi Dira Café & Pool Pontang Ambulu	38
4.2 Struktur Organisasi Dira Café & Pool Pontang Ambulu	38
4.3 Aspek Personalia Dira Café & Pool Pontang Ambulu.....	41
4.3.1 Jumlah Tenaga Kerja	41
4.3.2 Jam Kerja	41
4.3.3 Kualitas Pelayanan.....	41
4.4 Aspek Produk Dira Café & Pool Pontang Ambulu.....	42
4.5 Aspek Pemasaran Dira Café & Pool Pontang Ambulu	43

4.6 Deskripsi Statistik Responden	43
4.6.1 Identitas Responden.....	43
4.7 Teknik Analisis Data.....	44
4.7.1 Uji Instrumen	44
4.7.1.1 Uji Validitas.....	44
4.7.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.7.2 Analisis Deskriptif Pertanyaan Responden	46
4.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.7.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.7.4.1 Uji Multikolinieritas	52
4.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas	52
4.7.4.3 Uji Normalitas.....	53
4.7.5 Uji Hipotesis	54
4.7.5.1 Uji Secara Serempak/Simultan(Uji-f)	54
4.7.5.2 Uji Secara Parsial (Uji-t)	54
4.7.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.8 Pembahasan	56
4.8.1 Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian....	56
4.8.2 Pengaruh Atmosphere Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.8.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
BAB 5 KESIMPULAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DATA TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Café yang Berada di Ambulu Kabupaten Jember	4
Tabel 1.2 Data Pengunjung Dira <i>Café & Pool</i> 2019.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Daftar Menu Makanan Dira <i>Café & Pool</i> Pontang Ambulu	42
Tabel 4.2 Daftar Menu Minuman Dira <i>Café & Pool</i> Pontang Ambulu	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Customer Experience.....	47
Tabel 4.9 Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Atmosphere Lokasi.....	48
Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Brand Image	49
Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian ...	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji-F	54
Tabel 4.15 Hasil Uji-T	54
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Keputusan Pembelian	9
Gambar 2.2 Elemen Store Atmosphere	15
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dira Café & Pool Pontang Ambulu	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterogenitas	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pengantar Pertanyaan Wawancara dan Kuisoner	63
Lampiran 2 Surat Penelitian	67
Lampiran 3 Dokumentasi	68
Lampiran 4 Data Responden	70
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	84
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji-T, Uji-F, dan Koefisien Determinasi(R^2)	86

