



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, HARGA DAN *ATMOSPHERE LAYOUT* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Study Kasus Pada Radio *Café Jember*)**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

HENNY PUSPITASARI

NIM. 1210411099

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2016

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Henny Puspitasari

NIM : 1210411099

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis pengaruh Kualitas produk, kualitas layanan, harga dan *atmosphere layout* terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada Radio *café* Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

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 di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2016

Yang menyatakan,

Materai
6000

Henny Puspitasari
NIM.12.10.411.099

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Analisis pengaruh Kualitas produk, Kualitas layanan, Harga dan Atmosphere layout terhadap Keputusan pembelian*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 29 – 04 - 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. M. Naely A, M. Si
NIP 19661231193031006

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Ahmad Suharto, M.P
NPK. 89 06 242

Drs.H.Rudi Kusubagio, MM
NIDN.0719074801

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Drs. Ahmad Suharto, M.P
NPK. 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 19770 811 2005 01 2001

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, HARGA DAN *ATMOSPHERE LAYOUT* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Study Kasus Pada Radio *Café Jember*)**

Oleh :

Henny Puspitasari

NIM. 1210411099

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Ahmad Suharto, M.P

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs.H.Rudi Kusubagio, MM

MOTTO

“Ilmu adalah senjata, sabar adalah pakaian, yakin adalah kekuatan,
Kejujuran adalah penolong, taat adalah kecintaan, sholat adalah
kebahagiaan.

(Rasulullah SAW)

“Jangan pernah takut salah, karena takut salah itu adalah sebuah kesalahan.
Orang yang takut salah dia tidak akan pernah berani melangkah menuju
perubahan. Jangan terlalu larut menyesali masa lampau, jangan takut menghadapi
masa depan, karena orang yang larut menyesali masa lampau dan takut
menghadapi masa depan, maka dia akan kehilangan hari ini.

(Saman Hudi)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini sudah selesai, tulisan ini aku persembahkan untuk yang selalu berada disetiap perjalanan hidupku,memberikan dukungan, doa, semangat dan yang telah memberikan semua ini tanpa henti yaitu kepada....

1. Allah SWT yang senantiasa mendengarkan setiap doa umatnya, memberikan keajaiban yang tidak pernah terduga, memberikan limpahan berkat, rahmat serta hidayah-Nya. Puji syukur tiada henti kepada-Mu ya Rabb...
2. Bapak dan Ibukku tercinta dan terkasih yang selalu setia mendampingiku dan mengalirkan doanya, nasehat yang tiada henti, menjadi guru terhebat dalam setiap langkah hidupku. Orang tua yang kubanggakan dan penyemangat hidupku.
3. Kedua dosen pembimbingku Drs. Akhmad Suharto, MP. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak : Drs. H. Rudi Kusubagio MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan teliti dan sabar, terimakasih.
4. Bapak Drs. M.Naely A,M.Si selaku Ketua penguji.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan Radio *Café* Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Teristimewa Dimas Windiyanto,kekasih yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besarku,yang telah memberikan motivasi,dukungan dan do'a.
9. Sahabatku Sufi Brilian P, Didin Selvy Y, Novi Anggraeni dan team "*MUSHROOM*" serta seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2012 FE UNMUH JEMBER.Terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.
10. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi

11. Almamater yang aku banggakan Universitas Muhammdiyah Jember.
Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan dan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 29 April 2016
Peneliti

Henny Puspitasari
NIM: 12 1041 1099

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga dan *Atmosphere Layout* terhadap keputusan pembelian di Radio *Café Jember*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), harga (X3), dan *Atmosphere Layout* (X4) terhadap keputusan pembelian (Y), dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu kuisioner terhadap 100 responden dengan menggunakan tehnik purposive sampling, berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk , kualitas layanan, harga , dan *Atmosphere Layout* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian (Y) dengan arah positif. Hasil uji hipotesis didapat bahwa kualitas produk, kualitas layanan, harga dan *Atmosphere Layout* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian di Radio *Café Jember*.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, harga, *Atmosphere Layout* dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

This study entitled "Analysis of the influence of product quality, service quality, price and Atmosphere Layout on purchasing decisions at Radio Café Jember". This study aims to determine the effect of product quality (X1), quality of service (X2), price (X3), and Atmosphere Layout (X4) on purchase decisions (Y), in this study the data collected by the tools questionnaire to 100 respondents using purposive sampling technique, based on the results of multiple linear regression analysis showed that the product quality, service quality, pricing, and Atmosphere Layout partial significant influence on purchase decisions (Y) with the positive direction. Hypothesis test results obtained that the quality of products, quality of service, price and Atmosphere Layout partially significant effect on purchasing decisions at Radio Café Jember.

Keywords: product quality, service quality, price, Atmosphere Layout and purchasing decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga dan *Atmosphere Layout* terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada Radio *Café Jember*)”. Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember.

Skripsi ini membahas mengenai, bagaimana pengaruh variable kualitas produk , kualitas layanan, harga dan *Atmosphere layout* terhadap keputusan pembelian serta menganalisis variable yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Penulis sadar skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bermanfaat membangun dari berbagai pihak. Penulis juga memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 29 April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	12
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.3 Kualitas Produk	16
2.1.4 Kualitas Layanan	19
2.1.5 Harga.....	22
2.1.6 <i>Atmosphere Layout</i>	24
2.1.7 Keputusan Pembelian	28
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	32

2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	34
BAB 3. METODE PENELITIAN	37
3.1 Identifikasi Variabel	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Desain Penelitian	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6 Populasi dan Sampel.....	42
3.6.1 Populasi.....	42
3.6.2 Sampel.....	42
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.7 Teknik Pengukuran.....	43
3.8 Teknik Analisis Data	44
3.8.1 Uji Validitas	44
3.8.2 Uji Reabilitas	45
3.9 Uji Asumsi Klasik	45
3.9.1 Uji Normalitas	46
3.9.2 Uji Multikolinieritas	46
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	47
BAB 4. ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Radio <i>Café</i> Jember	50
4.1.3 Struktur Organisasi Radio <i>Café</i> Jember.....	51
4.1.4 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	52
4.2. Karakteristik Responden.....	53
4.3 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden.....	55
4.4 Analisis Data.....	61
4.4.1 Uji Instrumen Data	61
4.4.1.1 Uji Validitas.....	61

4.4.1.2 Uji Reabilitas.....	62
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.6 Uji Hipotesis.....	64
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	64
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.7 Uji Asumsi Klasik	66
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar menu Radio <i>Café</i> Jember.....	5
Tabel 1.2 Daftar <i>Café</i> kota Jember.....	7
Tabel 1.3 Data Pengunjung Radio <i>Café</i> Jember.....	8
Tabel 1.4 Grafik Pengunjung Radio <i>Café</i> Jember.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	66
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Harga.....	67
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap <i>Atmosphere Layout</i>	68
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Lima Tahap Pembelian	31
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Radio <i>Café</i> Jember.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	69
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Pernyataan Responden

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 4 Hasil Output Spss Version 16.00 dan Tabel T dan R