

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DESAIN INTERIOR TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DKINGS KAFE BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh :
BRIAN ADY WILAGA
21.1041.1007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

HALAMAN SAMPUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DESAIN INTERIOR TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DKINGS KAFE BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh :
BRIAN ADY WILAGA
21.1041.1007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Brian Ady Wilaga

NIM : 2110411007

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DESAIN INTERIOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DKINGS KAFE BANYUWANGI adalah hasil karya saya 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 sikal ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapaun 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, 5 Juni 2025
Yang menyatakan



Brian Ady Wilaga

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DESAIN INTERIOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DKINGS KAFE BANYUWANGI

Oleh
BRIAN ADY WILAGA
21.1041.1007

Pebimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafidzi , SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, S.E., M.M



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DESAIN INTERIOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DKINGS KAFE BANYUWANGI telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2025 .

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Maheni Ika Sari S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Anggota 1,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK : 1986051411703796

Anggota 2,



Ahmad Izzudin, SE., MM

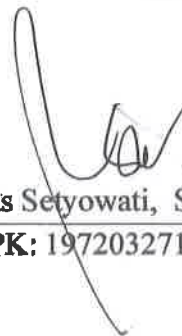
NPK : 1990100711605780

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari S.E., MM
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., M.M
NPK: 1972032710509477

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.”

(Q.S muhammad :7)

“Dadio gurune jagad.”

Jadilah gurunya dunia.

(K.H.Nurhasan Al-Ubaidah Lubis)

“Nak, Mengalah itu belum tentu kalah tapi justru orang yang mengalah itu memenangkan ridho Allah.”

(Ibu)

“Insya Allah Suatu saat engkau akan menjadi orang yang sukses, Wibawa seperti namamu dan bermanfaat untuk orang lain.”

(Ayah)

“Bumi tak mengenalnya namun langit bersujud karenanya.
yaitu Ikhlas sejati adalah doa yang tak bersuara, berbisik pelan di tanah yang fana, namun disambut gemuruh rahmat di langit yang abadi.”

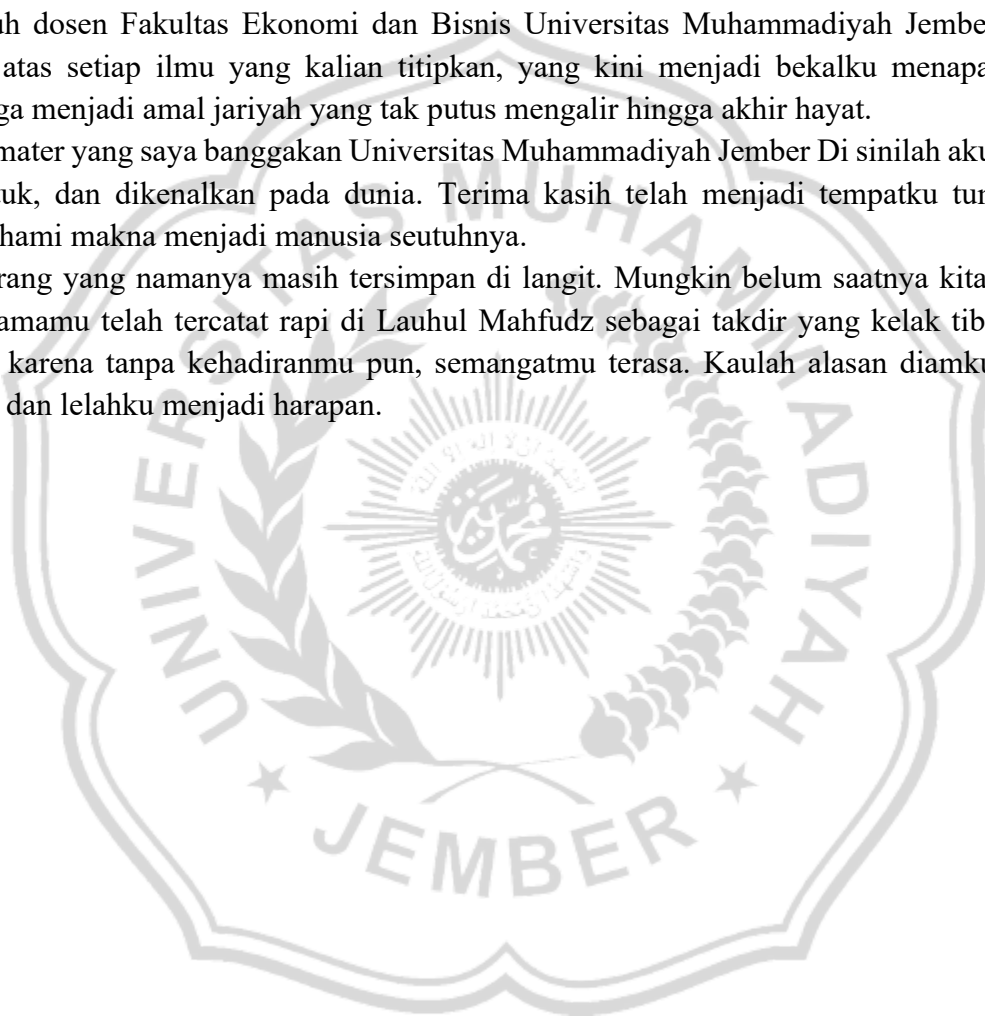
(Brian Ady Wilaga)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat pemahaman dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, Dengan segenap rasa syukur yang tak terhingga, kepada-Mu ya Rabb atas cahaya hidayah dan curahan rahmat yang tak pernah putus. Tanpa izin-Mu takkan ada satu huruf pun yang mampu kutulis. Engkaulah kekuatan dalam setiap letih penghibur dalam setiap gelisah.
2. Kepada alam semesta dan gunung-gunung yang telah kudaki, kalian bukan hanya tentang alam, tapi cermin kehidupan yang telah mengajarkanku bahwa untuk mencapai puncak, Manusia harus terlebih dulu menundukan ego dan berdamai dengan sunyi. Sebab pada akhirnya yang paling tinggi bukanlah puncak itu sendiri, melainkan jiwa yang belajar merendah dihadapan keagungan ciptaan-Nya.
3. Kedua orang tua saya yakni Ayah Supriyadi dan Ibu siti nurlaila, Jazakumullahu khoiro atas cinta yang tak bersyarat, doa yang mengalir setiap malam, dan perjuangan yang tak pernah terlihat namun selalu terasa. Setiap langkahku adalah titipan harap kalian dan setiap pencapaianku adalah buah dari kesabaran serta kasih sayangmu.
4. Kepada keluarga besar Saphire, Keluarga Besar Sumiyati Terima kasih atas pelukan doa dan hangatnya dukungan yang tak pernah henti. Dalam diam kalian, ada kekuatan yang menegaskan langkahku hingga akhir.
5. Bapak achmad hasan hafidzi, SE. MM dan bapak ahmad izzudin, SE.MM. Atas arahan, kesabaran, dan keikhlasan dalam membimbing. Setiap masukan dan teguran adalah cahaya yang menuntunku menapak jalan kebenaran dalam penulisan skripsi ini.
6. Adik saya yakni Oganda randi wilaga Kau adalah semangat dalam bentuk nyata, pengingat bahwa ilmu adalah warisan paling abadi. Teruslah berlari dalam kebaikan sebagaimana engkau telah memotivasiku untuk tidak berhenti di tengah jalan
7. Keluarga besar PPMSR (Pondok Pesantren Mahasiswa Syafi'ur Rohman Jember) Tempat yang mengajarkanku tentang arti perjuangan, kedewasaan, ketulusan, dan keikhlasan. Terima kasih telah menjadi rumah jiwa yang menyulut bara semangat, hingga aku mampu menyelesaikan amanah ini tepat pada waktunya.
8. Teman teman seperjuangan angkatan 2021 PPMSR (Pondok Pesantren Mahasiswa Syafi'ur Rohman Jember) dan saudara saudaraku ASTRA PON, Kita ditempa bersama dalam bingkai ukhuwah. Teruslah bertumbuh dalam kebaikan. Semoga Allah mempertemukan kita kembali dalam jalan kebaikan lainnya.
9. Sahabat/i seperjuangan PMII rayon muhammad al-fatih khususnya yang sudah menjadi wadah belajar tentang organisasi.
10. Teman teman satu angkatan fakultas ekonomi prodi manajemen khususnya kelas manajemen A khususnya sahabat saya M.Umam Mubarak, Ahmad viqri Ramadhan, Bagus tri swasono, Ilyasin Semoga sukses Bersama kalian aku belajar bahwa tawa dan tangis adalah bagian dari pertumbuhan. Teruslah melangkah, jadilah lulusan yang tak hanya hebat di atas kertas, tapi juga mampu mewarnai dunia dengan karya dan akhlak mulia.

11. Teman teman KKN kelompok duren 2024 dan masyarakat desa duren yang mengajarkan bersosial terhadap sesama.
12. Untuk Dhiemas Nanda Dinata sahabat kecil hingga dewasa terima kasih telah menjadi bagian dari setiap langkah hidupku dalam tawa duka dan segala bentuk perjuangan yang kita lewati bersama. Kehadiranmu adalah anugerah yang tak ternilai.
13. Kepada pihak DKINGS kafe banyuwangi Terima kasih telah membuka ruang bagi lahirnya karya ini. Kesediaan kalian menjadi bagian dari proses ilmiah ini, adalah pijakan penting dalam perjalanan akademisku.
14. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Terima kasih atas setiap ilmu yang kalian titipkan, yang kini menjadi bekalku menapaki hidup. Semoga menjadi amal jariyah yang tak putus mengalir hingga akhir hayat.
15. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember Di sinilah aku ditempa, dibentuk, dan dikenalkan pada dunia. Terima kasih telah menjadi tempatku tumbuh dan memahami makna menjadi manusia seutuhnya.
16. Seseorang yang namanya masih tersimpan di langit. Mungkin belum saatnya kita bertemu, tapi namamu telah tercatat rapi di Lauhul Mahfudz sebagai takdir yang kelak tiba. Terima kasih, karena tanpa kehadiranmu pun, semangatmu terasa. Kaulah alasan diamku menjadi tekad, dan lelahku menjadi harapan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya diqodar menyelesaikan Skripsi dengan judul Pengaruh kualitas layanan, harga dan desain interior terhadap keputusan pembelian DKINGS kafe banyuwangi. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, saran, dan fasilitas kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini berlangsung, diantaranya :

1. Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Ayah dan ibu dan keluarga besar tersayang yang telah membesarkan, mendidik, mendukung, menyayangi dan tiada hentinya memberikan semangat setiap hari serta doa yang tidak pernah terputus, tak lupa untuk adikku yang selalu memberikan semangat,
3. Dr. Hanafi M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
4. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
5. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
6. Maheni Ika Sari, SE., MM,. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini,
7. Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM dan Ahmad Izzudin SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini,
8. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan,
9. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif untuk penulis sangat diharapkan.

Jember, 5 juni 2025

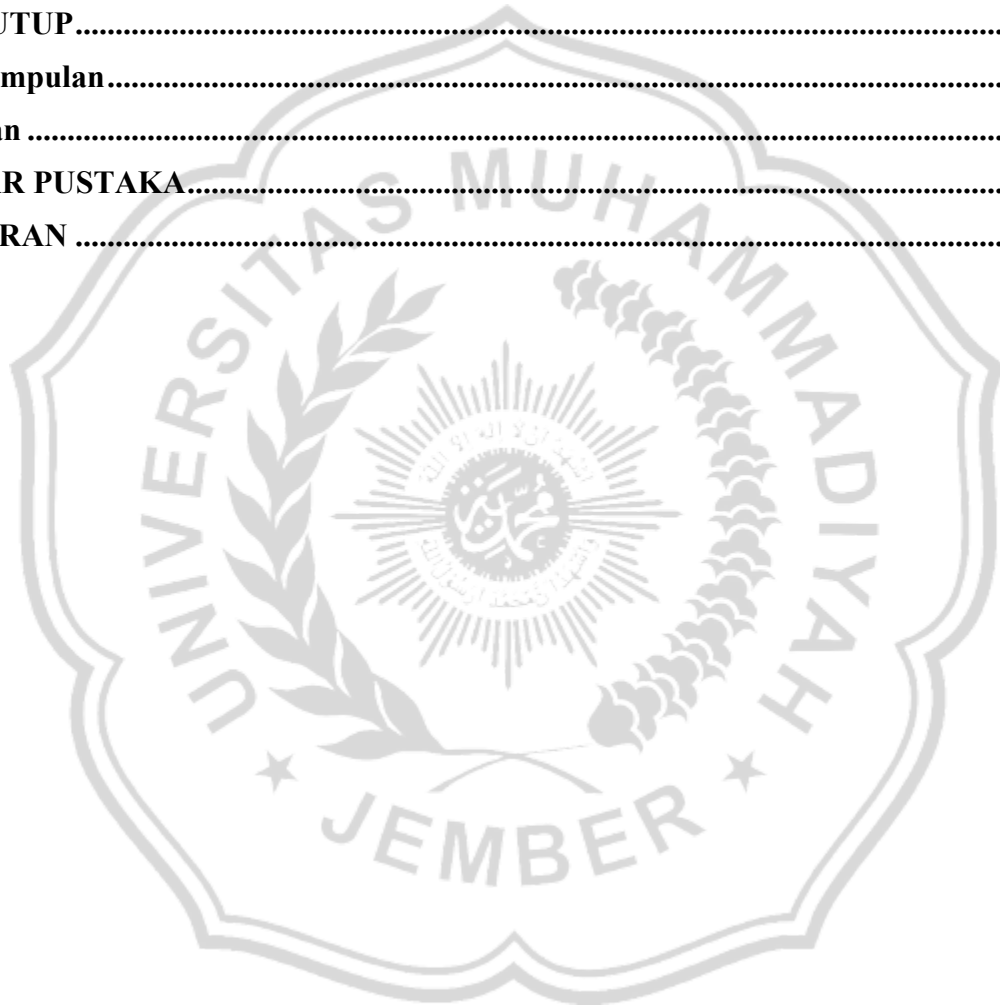
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN TEORI.....	7
2.1 Landasan teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Ruang Lingkup Pemasaran	8
2.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.3 Keputusan Pembelian	9
2.3.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	9
2.4 Bauran pemasaran.....	12
2.5 Harga.....	12
2.5.1 Definisi Harga	12
2.5.2 Indikator harga.....	13
2.6 Definisi Kualitas Layanan	14
2.6.1 Indikator Kualitas Layanan	14
2.7 Desain Interior	15
2.7.1 Definisi Desain Interior	15
2.7.2 Dimensi desain interior	16
2.8 Penelitian Terdahulu	17

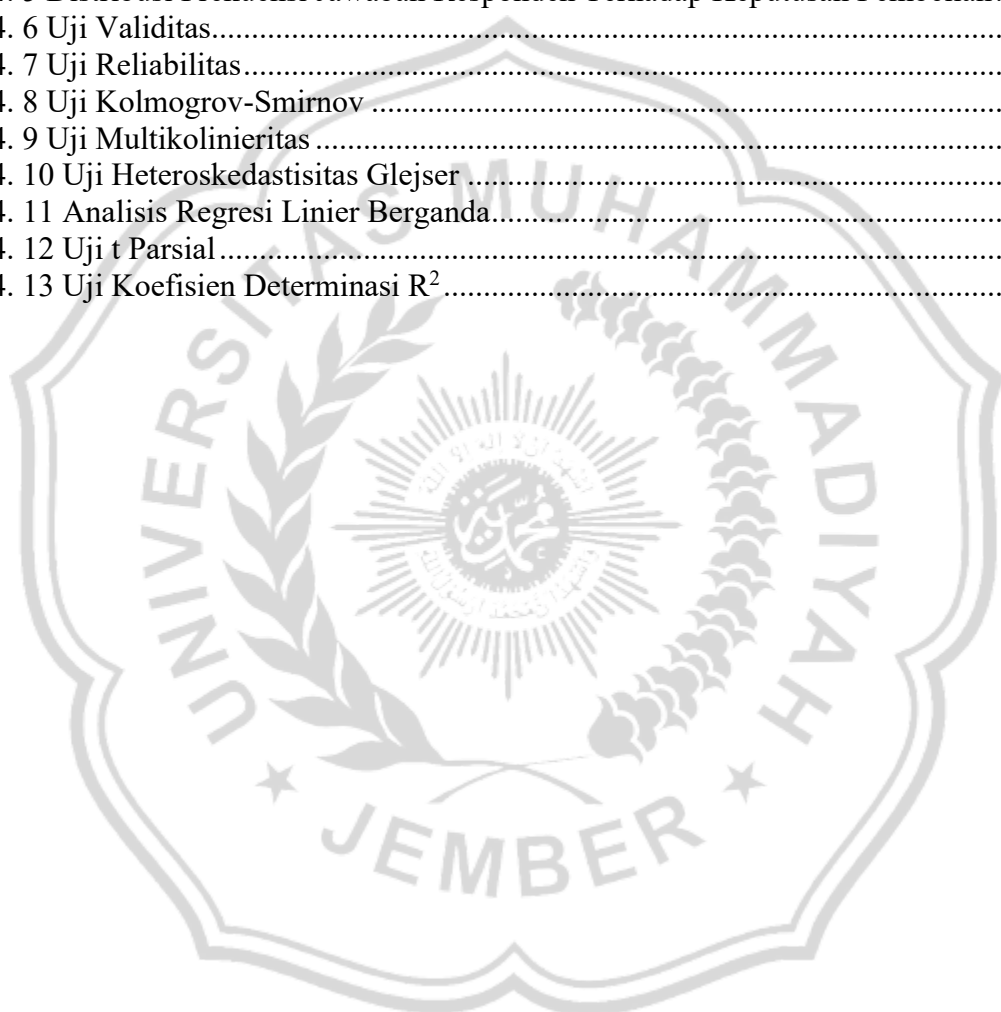
2.9 Kerangka Konseptual.....	23
2.9 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	26
3.2 Definisi operasional variabel.....	26
3.3 Desain Penelitian	30
3.4 Jenis Data.....	31
3.4.1 Data Primer	31
3.4.2 Data Sekunder	31
3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Observasi	32
3.6.2 Wawancara	33
3.6.3 Kuisioner	33
3.7 Pengukuran Variabel dan Kategori Variabel.....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1 Uji Validitas	33
3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.8.3 Analisis Deskriptif	34
3.8.4 Regresi Linear Berganda	34
3.8.5 Asumsi Klasik	34
3.9 Uji Hipotesis	35
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	35
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2 Analisis Deskriptif.....	41
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	41
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.6 Uji Hipotesis	55

4.8 Pembahasan.....	57
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) DKINGS Kafe Banyuwangi.....	57
4.8.2 Pengaruh Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) DKINGS Kafe Banyuwangi.....	59
4.8.3 Pengaruh Desain Interior (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) DKINGS Kafe Banyuwangi.....	60
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan DKINGS Kafe Banyuwangi	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Analisis Karakteristik Responden	41
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harga	44
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Desain Interior	44
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
Tabel 4. 6 Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 8 Uji Kolmogrov-Smirnov	49
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas Glejser	52
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4. 12 Uji t Parsial.....	55
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi R^2	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fasilitas <i>Coffee shop</i> Paling Penting Menurut Orang Indonesia 2024.....	1
Gambar 2. 1 kerangka konseptual.....	23
Gambar 3. 1 Sampel penelitian.....	32
Gambar 4. 1 DKINGS Banyuwangi.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Pengantar Kuesioner	70
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 1. 3 Tabulasi Olah Data Responden.....	73
Lampiran 1. 4 Karakteristik Responden.....	77
Lampiran 1. 5 Uji Validitas	78
Lampiran 1. 6 Uji Reliabilitas	80
Lampiran 1. 7. Uji Asumsi Klasik.....	81
Lampiran 1. 8 Uji Multikolinieritas.....	83
Lampiran 1. 9 Uji Heterokedastisitas	84
Lampiran 1. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 1. 11 Uji t	86
Lampiran 1. 12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
Lampiran 1. 13 Dokumentasi	88

