

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN STORE
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RESTO AZKIYA JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Nastiti Cahyo Prahasti
NIM 14.10.411.029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Resto Azkiya Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal :30 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Bayu Wijayantini. SE., MM
NPK 10 09 061**

Anggota 1,

Anggota 2,

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

**Yohanes Gunawan Wibowo. SE., MM
NPK 15 09 653**

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

**Dr. Arik Susbiyani, MSI
NPK 01 09 289**

**Drs. Anwar, MSc
NPK 85 03 125**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Resto Azkiya Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijayantini. SE., MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Maret 2019
Penyusun

Nastiti Cahyo Prahasti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	Xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manjemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Keputusan Pembelian	12
2.1.4 Lokasi	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan	20
2.1.6 <i>Store Atmosphere</i>	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Konseptual	38
2.4 Hipotesis Penelitian	39
2.4.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	39
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	39
2.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian	40

BAB 3 METODE PENELITIAN	41
3.1 Identifikasi Variabel	41
3.1.1 Variabel Independen/Bebas	41
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat	41
3.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.2.1 Lokasi (X_1)	41
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X_2)	42
3.2.3 <i>Store Atmosphere</i> (X_3)	42
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y)	42
3.3 Desain Penelitian	43
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5 Jenis dan Sumber Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Uji Statistik Deskriptif	46
3.8 Uji Instrumen Data	46
3.8.1 Uji Validitas	46
3.8.2 Uji Reliabilitas	47
3.9 Analisis Data	47
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.9.3 Uji Parsial (Uji t)	49
3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha	50
4.1.2 Visi dan Misi Cafe and Resto Azkiya Jember	51
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.4 Aspek Personalia	53
4.1.5 Aspek Pemasaran	54
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual	55
4.2 Hasil Analisis Statistik Dekskriptif	56
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	56
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
4.3 Hasil Analisis Data	60
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	61
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	62

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.3.4 Pengujian Parsial (Uji t)	66
4.3.5 Koefisien Determinasi	67
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Pengunjung Resto Azkiya	4
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Cafe and Resto Azkiya Jember ..	54
Tabel 4.2: Menu yang Dijual Cafe and Resto Azkiya Jember	55
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia	56
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.5: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.6: Responden Menurut Lama Berlangganan	57
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Lokasi	58
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Store</i> <i>Atmosphere</i>	59
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas	61
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.13: Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	63
Tabel 4.14: Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.15: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.16: Hasil Uji t	66
Tabel 4.17: Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Tahap – tahap Pengambilan Keputusan Pembelian ...	14
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian	38
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Cafe and Resto Azkiya Jember ..	52
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Deskriptif Responden
- LAMPIRAN 4 : Deskriptif Variabel Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 8 : Tabel r Product Moment, dan Tabel Distribusi t

