

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
KEDAI SOLUSI KOPI SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Ngakan Agung Renaldi Harto Sadewo
NIM 1817041257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

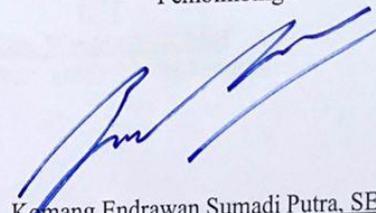
2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI**

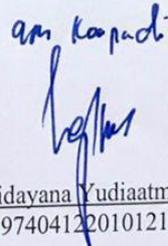
Menyetujui,

Pembimbing I



Komang Endrawan Sumadi Putra, SE.,M.M.
NIP. 198602112019031005

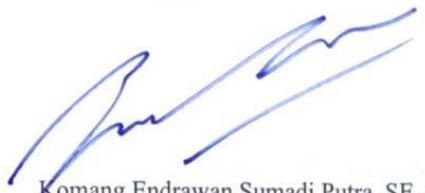
Pembimbing II



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, MSc
NIP. 197404122010121001

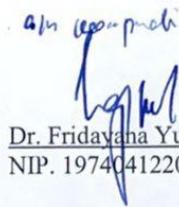
Skripsi oleh Ngakan Agung Renaldi Harto Sadewo ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 29 Juni 2022

Dewan Penguji,



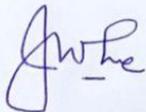
Komang Endrawan Sumadi Putra. SE.,M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja.MSc
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, MM
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Juni 2022

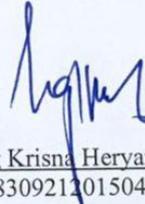
Mengetahui,

Ketua Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309211015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP.197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Solusi Kopi Singaraja" beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Ngakan Agung Renaldi Harto Sadewo
NIM. 1817041257

MOTTO

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat”



KATA PERSEMBAHAN

“Puji syukur saya panjatkan kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan kemudahan yang telah diberikan, skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu”

“Kepada Pembimbing I Komang Hendrawan Sumadi Putra, SE.,M.M. dan Pembimbing II Dr. Fridayana Yudiaatmaja,MSc yang selalu penuh tanggung jawab dalam memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap kata demi kata yang tertuang dalam skripsi ini, menghantarkanku pada kelulusan”

“Keluarga tercinta, Ngakan Ketut Harta Suyasa (Bapak) dan Made Suratmi (Ibu), untuk doa dan semangat yang terus diberikan, untuk kasih sayang yang tidak akan pernah tergantikan serta untuk perjuangan tiada henti untuk membantuku lulus tepat waktu”

Saudaraku tersayang Ngakan Agung Diva Basudeva, yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, untuk semua canda dan tawa kala merasa lelah. Terimakasih untuk semua doa, semangat, motivasi, dan nasihat yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi ini. Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik-adik tingkat yang telah memberikan doa serta dukungan dalam proses penulisan hingga skripsi ini selesai yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas doa, semangat dan motivasi kalian

TERIMAKASIH

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Solusi Kopi Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

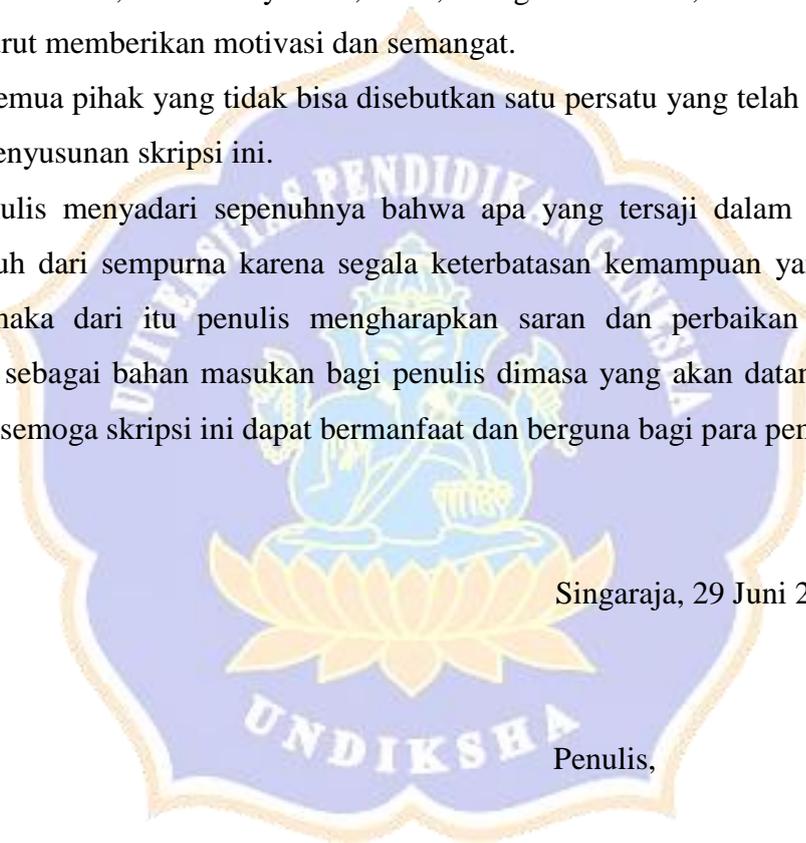
- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
- (5) Komang Endrawan Sumadi Putra, SE.,M.M. selaku Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini
- (6) Dr. Fridayana Yudiaatmaja.MSc selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
- (7) Drs. Wayan Cipta, MM selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan serta saran hingga skripsi ini terselesaikan.
- (8) Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini.
- (10) Kepada Ayah dan Ibu tercinta, Ngakan Ketut Harta Suyasa dan Made Suratmi serta saudara ku tersayang Ngakan Agung Diva Basudeva serta seluruh keluarga besar terkasih yang tiada henti selalu memberikan doa, semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- (11) Kepada teman-teman saya Kusuma Rajasa, Bayu Agustian, Aditya, Redi Mahardika, Pasek Suryadana, Odik, Tangkas Widiana, Herdiansyah yang turut memberikan motivasi dan semangat.
- (12) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 29 Juni 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	8
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 <i>Store Atmosphere</i>	11
2.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	11
2.3.2 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	12
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan.....	14

2.5 Hubungan Antar Variabel	17
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.5.2 Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	17
2.5.3 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian .	18
2.6 Kerangka Berpikir	18
2.7 Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.4 Definisi dan Operasional Variabel	21
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	22
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	22
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	22
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.6.3 Pengujian Hipotesis	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

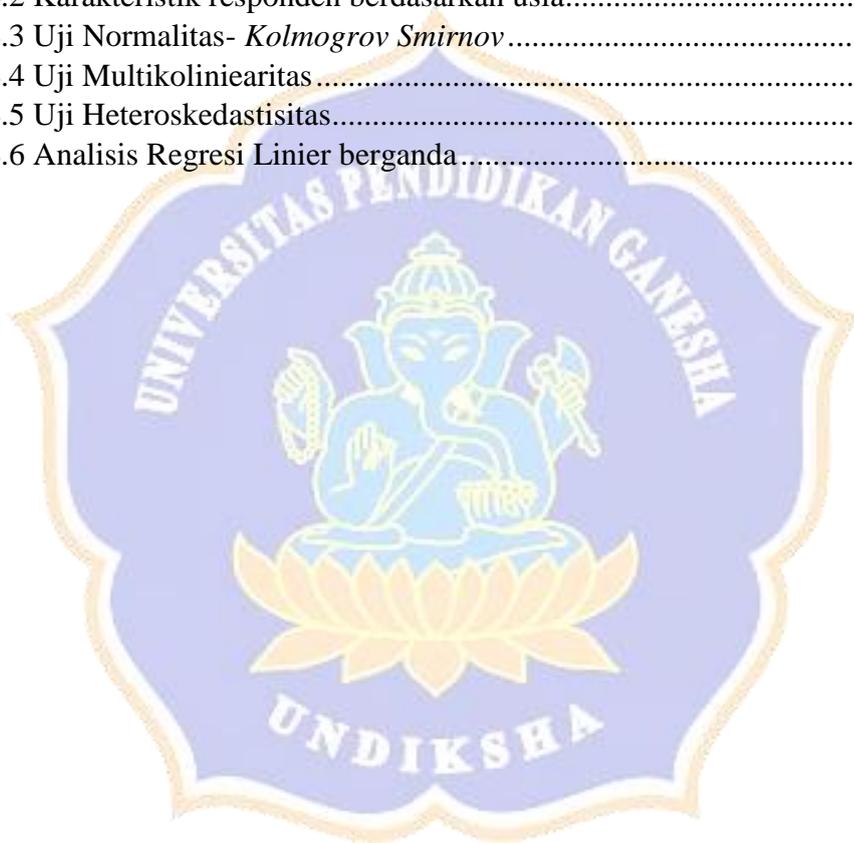
4.1 Deskripsi Data	32
4.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	33
4.2.1.1 Uji Normalitas	33

4.2.1.2 Uji Multikolinieritas.....	35
4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas	36
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	37
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.3 Uji Hipotesis.....	39
4.3.1 Uji Simultan (F).....	39
4.3.2 Uji Parsial (t)	39
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	40
4.5 Keterbatasan Penelitian	44
4.6 Implikasi	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	46
5.2 Kesimpulan	47
5.3 Saran.....	47
DAFTAR RUJUKAN	49
LAMPIRAN	51



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Produk Kedai Solusi Kopi	2
Tabel 2.1 Penelitian yang relevan	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	24
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Besar	24
Tabel 3.4 Uji Validitas Sampel Kecil	25
Tabel 3.5 Uji Validitas Sampel Besar	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 4.3 Uji Normalitas- <i>Kolmogrov Smirnov</i>	35
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	36
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linier berganda.....	37



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1 Uji Normalitas- <i>Normal Probability Plot</i>	34
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas- <i>Scatterplot</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 02. Data Jumlah Penjualan Produk	54
Lampiran 03. Tabulasi data.....	55
Lampiran 04. Uji Validitas Sampel Kecil.....	57
Lampiran 05. Uji Validitas Sampel Besar.....	59
Lampiran 06. Uji Reliabilitas Sampel Kecil	61
Lampiran 07. Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	62
Lampiran 08. Uji Asumsi Klasik	63
Lampiran 09. Analisis Regresi Linier Berganda.....	65

