

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN JAYA FRIED CHICKEN
DI SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh
Putu Evi Yuliantini
NIM 2117011054**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

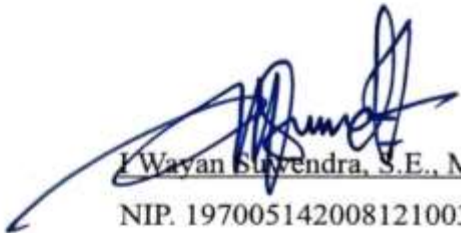
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



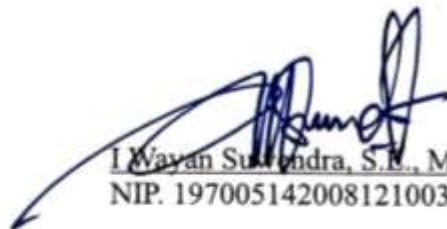
I Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121003



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

Skripsi Oleh Putu Evi Yuliantini ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 7 Juli 2025

Dewan Penguji,



I Wayan Suwandha, S.Pd., M.Si
NIP. 197005142008121003

(Ketua)



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

(Anggota)



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd
NIP. 199206062020122019

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 7 Juli 2025.

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Jaya Fried Chicken di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan 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, 7 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Putu Evi Yuliantini
NIM 2117011054

MOTTO

"Kesederhanaan bukan alasan untuk berhenti bermimpi, dan setiap langkah kecil pantas untuk dirayakan."

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan dan *Store atmosphere* terhadap Keputusan pembelian Konsumen Jaya Fried Chicken di Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapat dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha beserta para wakil dekan.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping penulis, atas motivasi yang diberikan serta memberikan banyak bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi atas motivasi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd, selaku dosen Pembimbing Akademik dan Penguji Skripsi yang telah memberikan bantuan motivasi, dukungan, saran dan masukan selama penulis melaksanakan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si, selaku dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan, dukungan, serta motivasi kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd, selaku dosen Penelaah Proposal yang telah memberikan kritik dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi atas segala didikan, serta pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memenuhi kebutuhan administratif penulis selama masa perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.
10. Kedua orang tua penulis (Ketut Sukerta dan Luh Putu Budiani) yang tidak pernah berhenti memberikan doa, motivasi, serta dukungan materi dan non materi kepada penulis hingga bisa penulis bisa menyelesaikan perkuliahan.
11. Kedua saudara penulis (Kadek Eri Aprianata dan Komang Eni Desyantini) hingga keluarga besar tersayang yang terus memberikan doa, dukungan, serta candaan di saat penulis merasa lelah dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dewa Nyoman Wahyu Apria, orang spesial yang selalu ada untuk penulis, terus memberikan bantuan, motivasi, semangat, serta menemani dan menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat penulis sejak SMP (Putu Ayu Karuni dan Ni Kadek Nanda Sawitri), yang telah banyak memberikan motivasi, bantuan saran, candaan, kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini
14. Merry, Novi, Widia, dan Mela, yang telah menemani sejak awal perkuliahan, terima kasih karena selalu memberikan semangat, dukungan, masukan, dan hiburan selama penyusunan skripsi.
15. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2021 yang telah memberikan motivasi, serta bantuan saran dan pemikiran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
17. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Putu Evi Yuliantini, yang telah mampu bertahan di segala situasi. Berhasil melewati suka duka selama perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini dan selalu merayakan diri sendiri atas semua pencapaian yang didapat.

Penulis menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna, mengingat adanya keterbatasan dalam kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang

bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, khususnya dalam mendukung kemajuan di bidang pendidikan.

Singaraja, 7 Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	22
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Rancangan Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37

3.4.1	Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	39
3.4.2	Instrumen Variabel <i>Store atmosphere</i>	40
3.4.3	Instrumen Variabel Keputusan Pembelian	41
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	42
3.5.1	Uji Instrumen	43
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	49
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
3.5.4	Uji Hipotesis	52
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Deskripsi Data.....	55
4.1.1	Gambaran Umum Subjek dan Objek Peneliti	55
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	56
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
4.2.2	Deskripsi Umum Hasil Penelitian.....	58
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4.2.4	Tingkat Capaian Responden (TCR)	71
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.1	Uji Normalitas	76
4.3.2	Uji Multikolinearitas	77
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	78
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.5	Pengujian Hipotesis.....	80
4.5.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	80
4.5.2	Uji Secara Simultan (Uji F)	82
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi	83
4.6	Pembahasan Hasil penelitian.....	84
4.6.1	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	85
4.6.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	86
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan <i>Store atmosphere</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	87
4.7	Implikasi.....	89

4.7.1	Implikasi Teoritis.....	89
4.7.2	Implikasi Praktis	89
BAB V PENUTUP.....		90
5.1	Rangkuman	90
5.2	Kesimpulan	91
5.3	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		96
RIWAYAT HIDUP		148



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Relevan	29
Tabel 3. 1 Jawaban dan Skor Skala Likert	39
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	40
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen <i>Store Atmosphere</i>	41
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	45
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	46
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 3. 9 Interval Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	57
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	58
Tabel 4. 5 Rentang Interval Jumlah Responden	60
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i>	65
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 4. 9 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	72
Tabel 4. 10 Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4. 11 Tingkat Capaian Responden Variabel <i>Store Atmosphere</i>	73
Tabel 4. 12 Tingkat Capaian Responden Variabel Keputusan Pembelian	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	81
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	82
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Frekuensi Pembelian	5
Gambar 1. 2 <i>Store layout</i> pada JFC Cabang Pamaran	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data Penelitian	97
Lampiran 2. Hasil Wawancara Awal	98
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	101
Lampiran 4. Data Ordinal Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas.....	106
Lampiran 5. Hasil Output Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	109
Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 7. Kuesioner Data Penelitian	116
Lampiran 8. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 9. Karakteristik Responden.....	133
Lampiran 10. Analisis Statistik Deskriptif.....	134
Lampiran 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	135
Lampiran 12. Output Uji Asumsi Klasik	142
Lampiran 13. Output Regresi Linier Berganda.....	144
Lampiran 14. Pengujian Hipotesis	145
Lampiran 15. Output Uji Koefisien Determinasi.....	146
Lampiran 16. Dokumentasi.....	147