

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
STORE ATMOSPHERE, TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN AYAM CRISPY KRIUK
(ACK) DI SINGARAJA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI (S1)
JURUSAN EKONOMI DAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2026**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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



Pembimbing I	I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. NIP.197005142008121003
Pembimbing II	Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRÉ
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Suardana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. NIP.198005032006042003
Anggota	I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. NIP.197005142008121003
Anggota	Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Dr. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd.,M.Pd. NIP.199110302019031009



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Crispy Kriuk (ACK) Di Singaraja" beserta seluruh 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, 28 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Kadek Suardana
NIM. 2217011055

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Crispy Kriuk (ACK) di Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat, karunia, dan petunjuknya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi serta dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
5. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi

S1 Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha serta selaku dosen penelaah yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini;

6. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd.,M.Pd., selaku penguji, yang telah memberikan masukan dan arahan dalam skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Pemilik gerai Ayam Crispy Kriuk (ACK) di Singaraja, yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas yang diberikan sangat membantu kelancaran penelitian ini.
10. Ucapan terimakasih ini saya sampaikan untuk mama tercinta, terimakasih karna tidak henti-hentinya memberikan kasi sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta doa yang terbaik untuk penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
11. Untuk Papa tercinta, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis dan selalu memberikan yang terbaik sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Kakak dan Adik yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk kelancaran dalam mengerjakan skripsi serta memeberikan dukungan

secara material kepada penulis.

13. Terima kasih, Luh putu lelien Irma Oktapiani. Teman istimewa penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam setiap proses pembuatan skripsi ini hingga karya ini selesai.
14. Teruntuk sahabat seperjuangan Wahde, Kartrawan, Werdyan, Bagas, Soma, AgusS, AgusW, NikCy, Ade dkk, yang senantiasa menemani dan dukungannya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, hal yang luar biasa karna tuhan telah pertemuan kita dan menjadi sahabat yang saling mendukung.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
16. Dan terakhir untuk Kadek Suardana! Terimakasih kepada diri saya sendiri. Apresiasi yang sangat luar biasa karena telah mampu bertanggung jawab dan kuat untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 15 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	13
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	30
2.1.3 Store Atmosphere	33
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	36
2.3 Kerangka Berpikir	45
2.4 Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2 Rancangan Penelitian	49
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	52
3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.6 Instrumen Penelitian.....	55
3.7 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Deskripsi Data	63
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	65

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4 Koefisien Determinan.....	70
4.5 Pengujian Hipotesis.....	71
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.7 Implikasi Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Rangkuman.....	81
5.2 Simpulan.....	82
5.3 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel.....	53
Tabel 3. 2 jawaban dan skor skala likert	55
Tabel 3. 3 Hasil Uji validitas.....	56
Tabel 3. 4 Uji Realibilitas Cronbach9s Alpha	58
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	63
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	68
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji t <i>Store atmosphere</i>	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i>	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan ACK Singaraja tahun 2024-2025	6
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir	47
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat keterangan perizinan melaksanakan penelitian	90
Lampiran 02. Surat perizinan melakukan uji validitas di ACK sangsit	91
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 04. Tabulasi Data	99
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 06. Hasil uji reliabilitas	120
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik	122
Lampiran 08. Hasil Uji Hipotesis	123
Lampiran 09. Dukumentasi kegiatan.....	125
Lampiran 10. Gambar Hasil Review Konsumen Pada Aplikasi Gogle Maps.	130

