

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

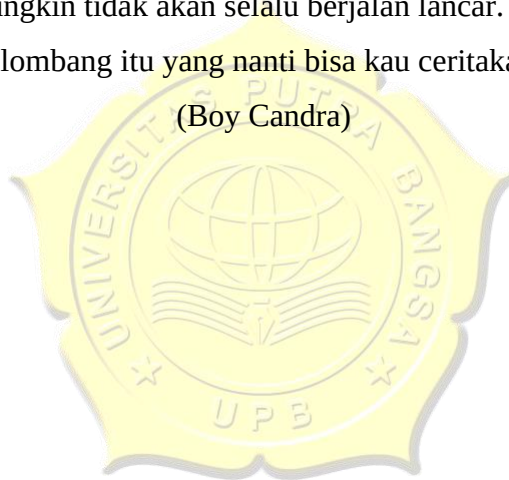
(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar. Melainkan milik mereka yang
senantiasa berusaha.”

(B.J Habibie)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarkan lagi
rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang
kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-
gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan."

(Boy Candra)



HALAMAN PERSEMBAHAN

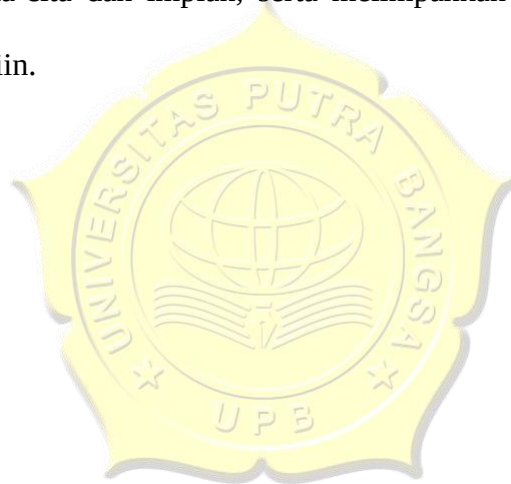
Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta jalan terbaik dalam setiap proses yang penulis lalui hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih kupersembahkan kepada Ibu dan Papa tercinta yang selalu mengusahakan kebahagiaanku, menjadi penyemangat dalam setiap langkah, serta selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, dan alasan bagiku untuk terus berjuang hingga berada di titik ini. Aku tidak akan pernah melupakan setiap doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah Ibu dan Papa berikan. Semoga Ibu dan Papa selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, serta umur yang penuh berkah. Semoga setiap langkah yang telah aku capai menjadi awal untuk membalas segala kebaikan dan pengorbanan Ibu dan Papa. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ibu dan Papa. Aamiin.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Dewi Noor Susanti, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada seseorang Ridho Harits Khaerul Anam, yang selalu setia menemani dan mendukungku sejak awal perkuliahan hingga berhasil mencapai

titik ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, penyemangat di setiap proses, serta selalu hadir di saat suka maupun duka. Terima kasih telah sabar menghadapiku dan tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, serta motivasi ketika perjalanan ini terasa begitu berat. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan memberkahi setiap langkah kita. Aamiin.

6. Terima kasih kupersembahkan kepada temanku Lia dengan NIM 225504934, yang selalu setia menemani, mendengarkan setiap cerita, serta memberikan semangat dan dukungan dalam setiap proses perjalanan ini. Terima kasih telah hadir dalam suka maupun duka dan menjadi teman yang selalu ada di setiap langkahku. Semoga pertemanan kita selalu terjaga selamanya.
7. Almamater Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu, pengalaman, serta membentuk pribadi yang lebih baik.
8. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah senantiasa membalas setiap kebaikan kalian semua.
9. Aku berterimakasih pada diriku sendiri Miftahul Hidayah perempuan sederhana dengan mimpi-mimpi yang besar. Terima kasih telah berhasil melewati salah satu perjalanan yang penuh tantangan. Meski diwarnai air mata, tawa, rasa overthinking dan berbagai lika-liku, akhirnya semua ini dapat dilalui hingga tuntas. Aku bangga padamu Itah. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan dan terus melangkah. Terima kasih sudah berani mencoba hal-hal baru, menguatkan diri saat keadaan terasa berat, serta tetap memberi semangat pada diri sendiri ketika semuanya tidak berjalan sesuai harapan. Terima kasih telah

menghargai setiap pencapaian kecil dan tetap percaya dengan berkata, "*I can do it,*" meskipun terkadang rasa ragu datang menghampiri. Terima kasih telah belajar menerima setiap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki, memahami bahwa hidup tidak selalu berjalan sesuai rencana, serta memilih untuk menjalani semuanya dengan penuh rasa syukur. Terima kasih telah menemani perjalanan ini sejak kecil hingga kini memasuki usia kepala dua. Tetaplah menjadi pribadi yang kuat, mandiri, dan berani menghadapi setiap langkah kehidupan. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing setiap perjalananmu, memudahkan jalanmu dalam meraih cita-cita dan impian, serta melimpahkan keberkahan di setiap langkahmu. Aamiin.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Banana Bread & Cakes* Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 102 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara itu, suasana toko dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan, *Brand Image*, kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di *Banana Bread & Cakes* Kebumen.

Kata kunci: *Brand Image*, kualitas produk, suasana toko, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.



ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Brand Image, product quality, store atmosphere, and service quality on purchasing decisions at Banana Bread & Cakes Kebumen. The study employs a quantitative method with a sample of 102 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, multiple linear regression, the t-test, and the F-test. The results indicate that Brand Image and product quality have a positive and significant effect on purchasing decisions. Meanwhile, store atmosphere and service quality do not have a significant effect on purchasing decisions. However, simultaneously, Brand Image, product quality, store atmosphere, and service quality significantly influence purchasing decisions at Banana Bread & Cakes Kebumen.

Keywords: *Brand Image, product quality, store atmosphere, service quality, purchasing decisions.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat Ridho dan Rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul "Pengaruh *Brand Image*, Kualitas produk, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Di *Banana Bread & Cakes* Kebumen" dengan baik. Laporan ini disusun sebagai syarat untuk melengkapi atau menyelesaikan Skripsi di Universitas Putra Bangsa. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan saran, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

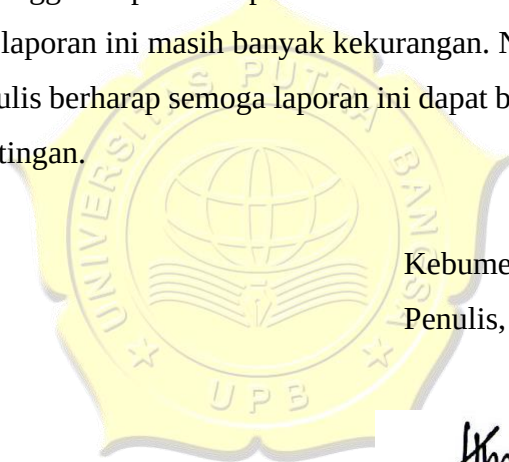
1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Putra Bangsa
3. Ibu Dewi Noor Susanti, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan semangat, dorongan, perhatian dan bimbingan dalam menyusun laporan ini hingga selesai.
4. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala perjuangan, kepercayaan, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.
5. Kakakku tercinta, dan adikku tersayang yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian, serta dukungan kepada penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
6. Seseorang yang sangat berarti dalam perjalanan penulis, yang selalu setia menemani sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Terima kasih atas do'a, dukungan, perhatian, motivasi, kesabaran, serta kesediaannya untuk selalu menjadi tempat berbagi cerita dan memberikan semangat di setiap keadaan.

7. Kedua ponakan tersayang, yang selalu menjadi sumber kebahagiaan, penyemangat, serta penghibur bagi penulis di saat merasa lelah selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Salah satu temanku tercinta, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan kebersamaan, pengalaman, bantuan, serta kenangan indah selama masa perkuliahan.
10. Seluruh keluarga, kerabat, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi, serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Namun, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 23 januari 2026

Penulis,



Miftahul Hidayah
NIM:225504928

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	16
1.5.2. Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Tinjauan Teori.....	18
2.1.1. Keputusan Pembelian	18

2.1.2.	<i>Brand Image</i>	24
2.1.3.	Kualitas Produk.....	27
2.1.4.	Suasana Toko	30
2.1.5.	Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.	Penelitian Terdahulu	37
2.3.	Hubungan Antar Variabel	41
2.4.	Model Empiris	44
2.5.	Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	46
3.1.1.	Objek Penelitian.....	46
3.1.2.	Subyek Penelitian	46
3.2.	Variabel Penelitian.....	46
3.2.1.	Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	46
3.2.2.	Variabel Bebas (<i>independent variabel</i>)	47
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.3.1.	Definisi Operasional Variabel	47
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	52
3.4.1.	Jenis Data	54
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.	Populasi dan Sampel	56
3.5.1.	Populasi Penelitian.....	56
3.5.2.	Sample Penelitian	56
3.6.	Teknik Analisis	57
3.6.1.	Analisis Deskriptif	57
3.6.2.	Analisis Statistik	58
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	62
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		67

4.1. Analisis Deskriptif	67
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	67
4.1.2. Data Profil Responden	68
4.2. Analisis Statistik	72
4.2.1. Uji Instrumen	72
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.3. Uji Analisis Linear Berganda	82
4.2.4. Uji Hipotesis	84
4.3. Pembahasan.....	90
4.3.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	90
4.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian.....	91
4.3.3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian	92
4.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian....	93
4.3.5. Pengaruh <i>Brand Image</i> , kualitas produk, suasana toko, kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	94
4.3.6. Adjusted R Square	95
BAB V SIMPULAN	96
5.1. Simpulan	96
5.2. Keterbatasan.....	97
5.3. Implikasi	97
5.3.1. Implikasi Praktis	98
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104
LAMPIRAN 1.....	105
LAMPIRAN 2.....	110
LAMPIRAN 3.....	113
LAMPIRAN 4.....	122

LAMPIRAN 5.....	126
LAMPIRAN 6.....	128
LAMPIRAN 7.....	129
LAMPIRAN 8.....	132
LAMPIRAN 9.....	135
LAMPIRAN 10.....	138
LAMPIRAN 11.....	139



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perkembangan <i>Bakery</i> di Indonesia 2020-2023	2
Tabel I.2 Toko <i>Bakery</i> Berdasarkan Rating <i>Google</i> pada Desember 2025	3
Tabel I.3 Faktor pengaruh keputusan pembelian di <i>Banana Bread & Cakes</i>	6
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel III.1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Keputusan pembelian	48
Tabel III.2 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Brand Image</i>	49
Tabel III.3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kualitas produk	50
Tabel III.4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Suasana Toko	51
Tabel III.5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	70
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	73
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas Produk.....	74
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Toko	75
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan	75
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	76
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel IV.11 Hasil Uji <i>Multikolineritas</i>	78
Tabel IV.12 Hasil Uji Kolmogorov	82
Tabel IV.13 Hasil Analisis Linear Berganda	83
Tabel IV.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	86
Tabel IV.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel IV.16 Hasil Uji Determinasi (Uji R ²).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Empiris	44
Gambar IV.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	105
Lampiran 2 Data Responden.....	110
Lampiran 3 Tabulasi Kuisisioner.....	113
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	122
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	126
Lampiran 6 Hasil Analisis uji Hipotesis	128
Lampiran 7 Tabel r.....	129
Lampiran 8 Tabel t.....	132
Lampiran 9 Tabel F.....	135
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Skripsi.....	138
Lampiran 11 Kartu tanda Seminar Proposal Skripsi.....	139

