

HALAMAN MOTTO

“Mandiri dalam bekerja, merdeka dalam berkarya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayat, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sunarmo dan Mama Kasrom, Adikku Andika Kurniawan, serta Riska Hardila terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Saudara-saudara saya dengan penuh kesabaran dan kesetiaan selalu mendampingi dan memotivasi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.
4. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu
6. Terimakasih kepada seluruh Tim serta Talent Narmadi Gank Oto Media
7. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Mixue Cabang Kebumen pada Masyarakat Kebumen. Metode yang digunakan purposive sampling dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas), uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi). Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil hipotesis kedua diketahui bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga diketahui bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil hipotesis keempat membuktikan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan *store atmosphere* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar sebesar 0,312, sehingga variabel keputusan pembelian yang dapat dijelaskan Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Store Atmosphere* dalam penelitian ini sebesar 31,2% sedangkan sebesar 68,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Store Atmosphere*, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of service quality, location, and store atmosphere on purchasing decisions at the Kebumen Branch Mixue in the Kebumen Community. The method used was purposive sampling with a total of 100 respondents. Data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test), multiple linear regression analysis test, hypothesis test (partial test, simultaneous test, and coefficient of determination). Based on the results of the first hypothesis test, it is known that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Based on the results of the second hypothesis, it is known that location has a positive and significant effect on purchasing decisions. Based on the results of the third hypothesis test, it is known that store atmosphere has a positive and significant effect on purchasing decisions. While the results of the fourth hypothesis prove that service quality, location, and store atmosphere simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions. The test results for the coefficient of determination show that the Adjusted R Square value is 0.312, so that the purchasing decision variables that can be explained are Service Quality, Location, Store Atmosphere in this study is 31.2% while 68.8% is influenced by variables not explained in this study This.

Keywords: Service Quality, Location, Store Atmosphere, and Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan Anugrah-Nya sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIXUE CABANG KEBUMEN (Studi Pada Masyarakat Kebumen)** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar S1 Jurusan Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan fisik, maupun motivasi, dan bantuan dari pengajar, rekan-rekan serta keramahan dari banyak pihak yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si selaku dosen pembimbing.

Terimakasih atas ilmu, arahan, perhatian dan kesabaran

2. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua Bapak Sunarmo dan Mama Kasrom, Adikku Andika Kurniawan, serta Riska Hardila yang tiada hentinya memanjatkan doa dan memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Seluruh responden yang telah banyak membantu terutama dalam pengumpulan data.
4. Teman-temanku di kelas Manajemen Pemasaran Universitas Putra Bangsa yang selalu memberikan semangat.
5. Terimakasih kepada seluruh Tim serta Talent Narmadi Gank Oto Media
6. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap mudah mudahan laporan ini dapat bermanfaat dan berguna khususnya bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 29 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	1
HALAMAN PERSEMBAHAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

2.1.2.	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.	Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.	Store Atmosphere	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
2.3.2.	Hubungan Lokasi Dengan Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
2.3.3.	Hubungan Store Atmosphere Dengan Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
2.4.	Model Empiris	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.	Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data		Error! Bookmark not defined.
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.7.	Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8	Alat Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
4.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan) ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.5.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil Observasi Konsumen Melakukan Keputusan Pembelian Mixue.....	5
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
Tabel III-1 Distribusi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel III-2 Distribusi Indikator Variabel Lokasi	54
Tabel III-3 Distribusi Indikator Variabel Store Atmosphere	55
Tabel III-4 Distribusi Indikator Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	77
Tabel IV-5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan)	78
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	81
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	81
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Lokasi	82
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Store Atmosphere	82
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel IV-12 Hasil Uji Kolmogorov	88
Tabel IV-13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial.....	92
Tabel IV-15 Hasil Uji Simultan	94
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Perusahaan F&B dengan Gerai Waralaba Terbanyak Global	3
Gambar II-1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan.....	21
Gambar II-2 Model Empiris.....	49
Gambar IV-1 Hasil Uji Heterokedasitas	86
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tautan Link Google Form

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden

Lampiran 4 Tabulasi

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 10 Tabel T

Lampiran 11 Tabel R

Lampiran 12 Tabel F

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal