

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
ANDAYANI WAROENG STEAK'N DJAWA PAMEKASAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**FITRIYANA RAMADHANI KHOLIF**

**NIM: 20131221047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
ANDAYANI WAROENG STEAK'N DJAWA PAMEKASAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**FITRIYANA RAMADHANI KHOLIF**

**NIM: 20131221047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitriyana Ramadhani Kholif

NIM : 20131221047

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan karya sendiri bukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 23 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Fitriyana Ramadhani Kholif

NIM. 20131221047

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANDAYANI WAROENG STEAK'N DJAWA  
PAMEKASAN**

Oleh:

**Fitriyana Ramadhani Kholif**

**NIM: 20131221047**

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

Surabaya, 23 Juli 2019

Dosen Pembimbing I

Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Dosen Pembimbing II

Dr. Mochammad Mockhlas, MM

Mengetahui

Kaprodi Manajemen

  
Anita Rosmawarni, SE., M.SE.

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

**Judul : PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANDAYANI WAROENG STEAK'N DJAWA PAMEKASAN**

**Nama : FITRIYANA RAMADHANI KHOLIF**

**NIM. 20131221047**

**Program Studi: Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2019**

**Pukul : 10.00 WIB sampai dengan 11.00 WIB**

**Komisi Penguji Terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM**

**Anggota**

**Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA**

**Anggota**

**Dr. Mochammad Mockhlas, MM**

**Kaprodi Manajemen**

**Anita Roosmawarni, SE., M.S**

*MOTTO*

*Perlakukan orang sebagaimana ingin di perlakukan*

*-Fitri 2019*

*Persembahan*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk ayahanda H.*

*Sahrul S.sos, MM dan Almarumah Mama tersayang*

*Hj. Lilik Hairiyah S.pd*

*Terimakasih atas semua dukungan, semangat dan  
doanya.*

## KATA PENGANTAR

Pujidan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul *“Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembeliandi Andayani Waroeng Steak’n Djawa Di Kabupaten Pamekasan”* Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak selesai tanpa bantuan, kasih sayang, dan dukungan dari banyak pihak, oleh sebab itu, penulis mohon ijin untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, SE.,M.Si.,Ak.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Anita Rosmawarni, SE.,M.SE. selaku Ketua Program StudiManajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk mendukung, mengarahkan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran.

5. Bapak Dr. Mochammad Mohcklas, MM. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah sama memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak /Ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah banyak membantumi untuk dapat melaksanakan penulisan skripsi.
7. Bapak Dr. M. Anang Firmansyah, MM selaku penguji ujian skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta mengarahkan dengan penuh kesabaran
8. Ibu Rusdiana selaku pemilik Andayani Waroeng Steak'n Djawa yang telah mengijinkan saya melakukan penelitian dengan sukarela.
9. Teristimewa kepada Orang Tua penulis H. Sahrul S.Sos M.M dan Almrh Hj.Lilik Hairiyah S.Pd yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, pengorbanannya baik dari segi moril, dan materi penyumbang dana satu-satunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk saudaraku, kakak pertamaku Ayu, Purwadi, Nia, Hendra, dan Irham yang selalu memberiku semangat, doa dan bantuannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk orang teristimewa lainnya khususnya Fahmi Amrullah S.M terima kasih atas dukungan, motivasi dan doanya.
12. Terima kasih juga kepada sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT, melimpahkan balasan kepada semua pihak yang membantu terselesainya penyusunan skripsi ini, baik yang disebut maupun yang



tidak disebutkan namanya di atas. Penulis menyadari kekurangan dan kekhilafan atas diri penulis dalam menyusun skripsi ini, dengan senang hati penulis mengharap kritik dan saran yang mengarah pada kesempurnaan penyusunan skripsi selanjutnya.

Pada akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memohon do'a semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin..

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Surabaya ,23 Juli 2019

Fitriyana Ramadhani Kholif

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Pekerjaan .....	42
Tabel 4.3 Umur .....	43
Tabel 4.4 Pendapatan.....	44
Tabel 4.5 Depkripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	45
Tabel 4.6 Depkripsi Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.7 Depkripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	49
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.13 Hasil Analisis Linier Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji R dan R <sup>2</sup> .....	54
Tabel 4.15 Uji F.....	55
Tabel 4.16 Uji T.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Omset Bulanan Andayani Waroeng Steak n' Djawa.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	2
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Data Jawaban Responden

Lampiran 3 – 15 Hasil Uji SPSS

Lampiran 16 Distribusi Nilai rtabel

Lampiran 17 Distribusi Nilai t tabel

Lampiran 18 Distribusi Nilai F tabel

Lampiran 19 Dokumentasi Foto

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pemasaran.....	7
2. Store Atmosphere.....	8
3. Kualitas Layanan.....	12
4. Perilaku Konsumen.....	15
5. Keputusan Pembelian.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Konseptual.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Identifikasi Variabel.....	28
C. Definisi Oprasional Variabel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Populasi dan Sempel.....	32
F. Teknik Pengolahan Data.....	33

G. Uji Instrumen.....	33
H. Uji Asumsi Klasik.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	40
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
C. Uji Instrumen.....	48
D. Analisis Data.....	51
1. Uji Asumsi Klasik.....	51
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3. Uji R (Koefisien Kolerasi) dan Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	55
4. Uji Hipotesis.....	56
E. Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Amrullah A R. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 5, Nomer 7.
- Creswell, J W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Engel, J et al. 2010. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Fatihudin, D. (2019). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*. Penerbit Zifatama Publisher, Surabaya.
- Firmansyah, A., & Fatihudin, D. (2017). *Globalisasi Pemasaran* (1 ed). Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, M. Anang dan Didin Fatihudin. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Surabaya: Deepublish CV. Budi Utama
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Haryanto, Resty A. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Vol.11 (4), Desember 2013. Diambil dari : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2923/2474>
- Kotler & Amstrong . 2010. *Principles Of Marketing*. New Jersey: 13 Edition.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P & Keller, K L. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Levy, M & Weitz, B. 2012. *Retailing Management*. New York, America: McGraw-Hill/Irwin.
- Mowen. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, J C & Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1), Edisi. Kelima*. Jakarta: Erlangga
- Munira, T. 2016. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kopi Selasar Bandung*. Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.
- Peter, J. P& Olson, Jerry C. 2013. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi Delapan*. Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Putri, Lily H et al. 2014. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe dan Resto Soekarno Hatta Malang). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Riduwan. (2009). Dasar – Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.



- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, M& Effendi, Sofian. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Siregar, S. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno & Sutarso, Yudi. 2010. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS
- Tanjung Sari, V. 2016. Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) Terhadap Emsi Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei pada Pembeli di Ria Djenaka Cafe dan Resto, Kota Batu). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, C W. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Venkatesh & Penaloza. 2006. *From Marketing to The Market: A Call For Paradigma Shift*, in Sheth, J.N and Sisodia, R.S (eds), *Does Marketing Need Reform? Fresh Perspectives on the Future*. New York: M.E Sharpe, Inc. Armonk.