

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap  
Keputusan Pembelian Dan Pembelian Ulang (Studi Pada  
Pelanggan di Cafe Dialogi Kota Pasuruan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan**

**Gelar sarjana (S1)**



**Oleh :**

**YOGA NOVI PRASTIYO**

**201969100128**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh E-wom Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Minat Beli Ulang Kosmetik Hanasui (studi kasus pada konsumen di Store Panda Lovely Pasuruan)”. Proposal skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan. Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pemikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, S.E selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Selaku Dosen Pembimbing.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administtrasi Bisnis.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang selama ini telah membimbing dan menularkan kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan ii maupun diluar perkuliahan. Kedua Orang Tua yang telah memberikan semangat serta doanya.

5. Teman-teman yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.
6. Semua pihak yang terlibat dan yang tidak disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berjasa dan membantu baik moril maupun semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan maupun tata bahasanya. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi di masa yang akan datang. Akhir kata saya berharap laporan ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yoga Novi Prastiyo

NIM : 201969100128

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap  
Keputusan Pembelian Dan Pembelian Ulang (Studi Pada Pelanggan  
di Cafe Dialogi Kota Pasuruan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis bena-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahwa skripsi saya merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 25 Agustus 2023



METERAI  
TEMPEL  
E007AJX81606210  
(Yoga Novi Prastiyo)

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian dan pembelian ulang pada café dialoogi kota pasuruan

Disusun Oleh Yoga Novi Prastiyo

NIM 2019.69.1001.28

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disetujui Untuk Diseminarkan

Pasuruan, 17 juli 2023

Kaprodi,



Nur Aijah, S.Sos., M.AB

NIP. 0691502001

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'U' followed by a horizontal line and a final flourish.

Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP. 0691103037

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKIRPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : Senin

TANGGAL : 28 Agustus 2023

JAM : 13.00

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap  
Keputusan Pembelian dan Pembelian Ulang di Cafe Dialogi Kota  
Pasuruan (Studi Pada Pelanggan di Cafe Dialogi kota Pasuruan)

## DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI,



Nuraeni, S.Sos. M.AB  
NIP. Y. 069.02.03.005

ANGGOTA PENGUJI,



M Sulhan, S.Sos. M.AB  
NIP. Y. 069.10.00.039

### MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB  
NIP. Y. 069.11.03.037

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Teoritik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Pengertian keputusan pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Pembelian Ulang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hubungan Antar Variable.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Variabel dan Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Variabel Bebas (Independent Varibael).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Definisi Operasional	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Populasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Sampel Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 Teknik Pengambilan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Skala pengukuran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Uji Instrumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Uji Validitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Uji Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Teknik Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Uji Asumsi Klasik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.1 Uji Normalitas dan Linieritas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10 Uji Analisi Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10.1 Path analysis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11 Uji T (Hitung)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.12 Uji F (Simultan)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar beberapa Cafe di Kota Pasuruan.....	3
Tabel 2.1 Teori <i>store atmosphere</i> menurut para ahli .....	12
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel .....	34
Tabel 3.2 Distribusi Skor Jawaban Kuesioner .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif X1.....	55
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif X2.....	56
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Y1.....	57
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Y2.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.9 Uji Linieritas .....	62
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1),Store Atmosphere(X2),Terhadap Keputusan Pembelian (Y1).....	62
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1),Store Atmosphere(X2),Terhadap Keputusan Pembelian (Y1).....	63
TaSbel 4.12Ringkasan Koefisien Jalur.....	64
Tabel 4.13 Pengujian Hubungan Langsung Dan Tidak Langsung.....	64
Tabel 4.14 Pemetaan Penelitian Sebelumnya.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik 10 Negara Konsumsi Kopi Terbesar di Dunia Tahun 2016-2017 .....	2
Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Logo Cafe Dialogi.....	52
Gambar 4.2 Ukuran Hipotesis.....	65

## Abstract

Economic competition in the current era requires someone to be able to provide good service to customers so that they are interested in buying products. However, the store atmosphere also has an equally important role in maintaining stability and cohesiveness in work, through this a business will run optimally so that customers are interested in buying back a business's products. This study aims to explain the effect of service quality and store atmosphere on purchasing decisions and repurchases at Dialogue Cafe. To measure the effect of the above, the researcher uses a quantitative approach with this type of survey, the sample of this study is Dialogi cafe customers as many as 100 respondents. The data analysis used is path analysis, the classic assumption test t test and f test with the help of SPSS, the results of this study indicate that the Service Quality Variable has a positive effect and has a significant relationship to the purchasing decision variable at the Dialog Café in Pasulrulan City. the variable Quality of Service (X1) has a significant effect on Purchase Decision (Y1) with a belt efficiency coefficient of 0.214 with a probability level of 0.032 ( $0.032 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Quality of Service has a positive and significant effect on Purchase Willness. The Storel Atmospheric Variable is a positive and significant impact on Buying Interests at Café Dialog Kota Pasulrulan. variable Storel Atmospheric (X2) has a significant effect on Purchase Decision (Y1) with a belt efficiency coefficient of 0.236 with a probability level of 0.018 ( $0.000 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Quality of Service has a positive and significant effect on Purchase Willness. The Storel Atmospheric Variable is a positive and significant impact on Buying Interests at Café Dialog Kota Pasulrulan. variable Storel Atmospheric (X2) has a significant effect on Purchase Decision (Y1) with a belt efficiency coefficient of 0.236 with a probability level of 0.018 ( $0.000 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Stored Atmospheric has a positive and significant effect on Purchasers' Pulses. the variable Quality of Service (X1) has a significant effect on repeat purchase (Y2) with a belt efficiency coefficient of 0.214 with a probability level of 0.013 ( $0.002 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Quality of Service has a positive and significant effect on Repeat Purchases. Variable Storel Atmospherel is a positive and significant impact on Repeat Buying at Café Dialog Kota Pasulrulan. variable Storel Atmospheric (X2) has a significant effect on Re-purchasing (Y2) with a belt coefficient value of 0.180 with a probability level of 0.042 ( $0.000 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Stored Atmospheric has a positive and significant impact on Repeat Buying. The Purchase Motivation variable has a positive and significant effect on Re-buying at Café Dialog Kota Pasulrulan. the variable Purchase Purchase Decision (Y1) has a significant effect on Repeat Purchase (Y2) with a belt efficiency coefficient of 0.560 with a probability level of 0.000 ( $0.000 < \alpha = 0.05$ ). This means that the variable Purchase intention has a positive and significant effect on Repeat Purchase.

Keywords: Service quality, Store atmosphere, purchase decision and repurchase

## Abstrak

Persaingan ekonomi di era saat ini menuntut seseorang agar mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan agar mereka tertarik untuk membeli produk. Namun demikian store atmosphere juga memiliki peran yang sama pentingnya dalam menjaga stabilitas dan kekompakan dalam bekerja, melalui hal tersebut suatu usaha akan berjalan secara maksimal sehingga para pelanggan tertarik untuk membeli kembali produk suatu usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap keputusan pembelian dan pembelian ulang pada *cafe dialogi*. Untuk mengukur pengaruh di atas peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis survei sampel penelitian ini adalah pelanggan *cafe dialogi* sebanyak 100 responden. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, uji asumsi klasik uji t dan uji f dengan bantuan spss, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan hubungannya terhadap variabel Keputusan Pembelian di *Café Dialogi Kota Pasuruan*. variabel *Kualitas Pelayanan*( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian ( $Y_1$ ) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,214 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,032 ( $0,032 < \alpha = 0,05$ ). Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel *Store Atmosphere* adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di *Café Dialogi Kota Pasuruan*. variabel *Store Atmosphere*( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian ( $Y_1$ ) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,236 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,018 ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ). Artinya variabel *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel Kualitas Pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan hubungannya terhadap variabel Pembelian Ulang di *Café Dialogi Kota Pasuruan*. variabel *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang ( $Y_2$ ) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,214 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,013 ( $0,002 < \alpha = 0,05$ ). Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang. Variabel *Store Atmosphere* adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang di *Café Dialogi Kota Pasuruan*. variabel *Store Atmosphere*( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang ( $Y_2$ ) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,180 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,042 ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ). Artinya variabel *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang. Variabel Keputusan Pembelian adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang di *Café Dialogi Kota Pasuruan*. variabel Keputusan Pembelian ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang ( $Y_2$ ) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,560 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000 ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ). Artinya variabel Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *Store atmosphere*, keputusan pembelian dan pembelian ulang

