

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA KEDAI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI SEUMPAMA LENTENG AGUNG KOTA JAKARTA SELATAN

TUGAS AKHIR

GADIS DWI INANTA
193402516119



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA KEDAI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI SEUMPAMA LENTENG AGUNG KOTA JAKARTA SELATAN

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

GADIS DWI INANTA
193402516119



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Kedai Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Seumpama Lenteng Agung Kota Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Gadis Dwi Inanta

Nomor Pokok : 193402516119

Program Studi : Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,

(Dr. Resti Hardini SE., M.Si)

Jakarta,

2023

Tanggal Lulus,

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA KEDAI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI SEUMPAMA LENTENG AGUNG KOTA JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 3 Januari 2023



GADIS DWI INANTA
193402516119

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Kedai Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Seumpama Lenteng Agung Kota Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Gadis Dwi Inanta
Nomor Pokok : 193402516119
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Di Sahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M)

(Dr. I. Saharso, M.M)

Mengetahui,

Dekan

(Kumba Digdono, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta:

Tanggal lulus :

2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA KEDAI DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI SEUMPAMA LENTENG AGUNG KOTA JAKARTA SELATAN

Oleh:

Gadis Dwi Inanta

NPM. 193402516119

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Elwisam, S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan. Suasana kedai, *word of mouth* terhadap keputusan pembelian di kedai kopi seumpama. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner. Data penelitian ini diberikan kepada 96 responden yang pernah melakukan pembelian di kedai kopi seumpama, dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel X1 terhadap Y sedangkan variabel X2 dan X3 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, suasana kedai dan word of mouth memberikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Suasana Kedai, *Word Of Mouth*, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SHOP AMBIANCE, AND WORD OF MOUTH ON PURCHASE DECISIONS AT SEUMPAMA LENTENG AGUNG COFFEE STORE, JAKARTA SELATAN

By:

Gadis Dwi Inanta

NPM. 193402516119

The final assignment, under the guidance of Dr Elwisam, S.E., M.M

This study aims to determine the effect of service quality. Shop atmosphere, word of mouth on purchasing decisions at coffee shops for example. The data source for this research uses primary data in the form of a questionnaire. The research data was given to 96 respondents who had made a purchase at a coffee shop, for example, using a purposive sampling method. The results of this study indicate that there is no positive and significant influence of variable X1 on Y, while variables X2 and X3 have a positive and significant influence on Y. This indicates that the variables of service quality, shop atmosphere and word of mouth contribute to purchasing decisions, while the rest are in tester by other variables that are not examined.

Keywords: Service Quality, Shop Atmosphere, Word Of Mouth, Purchase Decision.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Diri

Nama : Gadis Dwi Inanta
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Pasar Bantal, 11 Juli 2001
Alamat Domisili : Jl. Lenteng Agung Raya, No 6, RT 6, RW 8
Lenteng Agung Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia.
Alamat Asal : Ds. Pondok Baru, Kec. Teramang Jaya, Kab. Mukomuko, Prov. Bengkulu.
Status : Belum Kawin
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
No HP : 085213901674
Email : Dwiinanta2@gmail.com

B. Data Pendidikan

Pendidikan	Tempat	Tahun
SD Negeri 05 Teramang Jaya	Teramang Jaya, Mukomuko	2007-2013
SMP Negeri 04 Mukomuko	Teramang Jaya, Mukomuko	2013-2016
SMA Negeri 4 Mukomuko	Pondok Suguh, Mukomuko	2016-2019
Universitas Nasional	Jakarta	2019-2023

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Kedai Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Seumpama Lenteng Agung Kota Jakarta Selatan”**. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Resti Hardini SE.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Elwisam, S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

5. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
6. Seluruh Staff Sekretariat, Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah banyak membantu penulis dalam menjalani perkuliahan di kampus ini.
7. Kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayah dan ibu. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.
8. Kepada kakak / adik saya tercinta Dita pratami dan Ledi Pradika yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang hingga saat ini.
9. Kepada keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada sahabat-sahabat terbaik ku Ninda, Atik, Lilik, Prita, Pesa yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.
11. Kepada Iflahul Hamdi yang selalu mendukung dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih telah memberikan semangat, ide, doa, motivasi dalam meraih prestasi ku setinggi-tingginya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman Manajemen tahun 2019, serta fakultas lainnya atas pengalaman hidup yang berharga.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amanah dalam perjalanan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran atau kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Pemasaran	8
1. Pemasaran (<i>Marketing</i>)	8
2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	12
3. Suasana Kedai (<i>Store Atmosphere</i>)	14
4. <i>Word of Mouth</i> (Mulut Ke Mulut)	16
5. Keputusan Pembelian	18
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	22
C. Hasil Penelitian Sesuai Dengan Rujukan Penelitian	24
D. Kerangka Analisis	28
E. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Data Penelitian	30
C. Definisi Operasional	34

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Deskripsi Data Penelitian.....	40
2. Karakteristik Responden.....	42
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	45
4. Analisis regresi linier berganda.....	51
5. Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	51
6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
7. Uji Kelayakan Model.....	56
8. Output estimasi regresi linier berganda.....	57
9. Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
B. Pembahasan.....	60
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian.....	24
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional	34
Tabel 4. 1 Daftar Menu Kedai Kopi Seumpama	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Average Total Mean Kualitas Pelayanan (X_1)	46
Tabel 4.5 Average Total Mean Suasana Kedai (X_2).....	47
Tabel 4.6 Average Total Mean Word Of Mouth (X_3).....	49
Tabel 4.7 Average Total Mean Keputusan Pembelian (Y).....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4. 13 Uji F	56
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi R^2	57
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Kopi Seumpama 2019-2021.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45

