



*Unipa Surabaya*

**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH WORD OF MOUTH,  
STORE ATMOSPHERE, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ  
KONCO DI SIDOARJO**

Martha Wahyu Fitri A  
171500085

Dosen Pembimbing:  
Dra Christina Menuk, S. SE., MM  
Dr. Noerchoidah, SE., MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021



Pengaruh *Word Of Mouth, Store Atmosphere*, Harga dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada  
Cafe Konco di Sidoarjo

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MARTHA WAHYU FITRI A  
NIM: 171500085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021

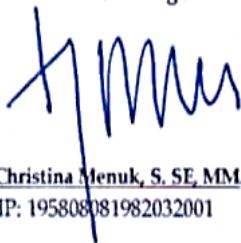


## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 16 Juli 2021

Dosen Pembimbing I



Dra. Christina Menuk, S. SE, MM.

NIP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing II



Dr. Noerchoidah, SE, MM

NIP : 0710046903

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Word Of Mouth, Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Kopi Konco di Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Martha Wahyu Fitri A  
b. NIM : I71500085  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [marthawahyu99@gmail.com](mailto:marthawahyu99@gmail.com)



I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M  
NIP. 1978070120011222199003.1001

Surabaya, 23 Agustus 2021  
Dosen Pembimbing,

Dra. Christina Menuk, S. SE, M.M.  
NIP. 195808081982032001



I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M  
NIP. 1978070120011222199003.1001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Martha Wahyu Fitri A

NIM : 171500085

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul Pengaruh word of mouth, store atmosphere, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada cafe kopi konco di sidoarjo yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan ini pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Mei 2021



Martha Wahyu Fitri A

NIM: 171500085

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Pengaruh Word Of Mouth, Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan terdahap Keputusan Pembelian Pada Cafe Kopi Konco di Sidoarjo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi ManajemenUniversitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk, S. SE, MM. & Dr. Noerchoidah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada Pimpinan Cafe Kopi Konco yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan

- memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
  8. Kepada someone yang sudah selalu memberi dukungan dan semangat selama ini.
  9. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 24 Februari 2021

Penulis

## **ABSTRACT**

*Business competition is not an easy thing to deal with, because in the business world there are many similarities in the business field. Therefore the company must be able to influence consumers in making purchases which is the main key in developing the business. This study aims to determine the effect of word of mouth, store atmosphere, price and service quality on purchasing decisions at Cafe Kopi Konco in Sidoarjo. The sampling technique used incidental sampling, with the sample used as many as 88 respondents and the analysis method using multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing. In accordance with the test results have met the requirements of validity and reliability. From these results indicate that word of mouth, store atmosphere, price and service quality have a positive and significant effect simultaneously and partially on purchasing decisions at Cafe Kopi Konco in Sidoarjo.*

*Keyword : Word Of mouth, Store Atmosphere, Price, Service Quality, Purchase Decision*

## **ABSTRAK**

persaingan bisnis bukan hal yang mudah untuk dihadapi, karena dalam dunia bisnis banyak kesamaan di bidang bisnis. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian yang merupakan kunci utama dalam mengembangkan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth, store atmosphere*, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Kopi Konco di Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental samplin*, dengan sampel yang digunakan sebanyak 88 responden dan metode analisis menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Sesuai dengan hasil pengujian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas . Dari hasil ini menunjukkan bahwa *word of mouth, store atmosphere*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian pada Cafe Kopi Konco di Sidoarjo.

**Keyword :** *Word Of mouth, Store Atmosphere, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	15
2.2.2. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	16
2.2.3. Perilaku Konsumen .....	17
2.2.4. Defisini <i>Word Of Mouth</i> .....	17

2.2.3.1. Indikator <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	18
2.2.5. Definisi <i>Store Atmosphere</i> .....	18
2.2.5.1. Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	19
2.2.6. Definisi Harga .....	20
2.2.6.1. Indikator harga .....	21
2.2.7. Definisi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.7.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.8. Definisi Keputusan Pembelian .....	23
2.2.8.1. Indikator Keputusan Pembelian.....	26
2.3. Hubungan antar variabel .....	27
2.4. Kerangka Konseptual .....	28
2.5. Hipotesis .....	30
METODE PENELITIAN .....	31
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.1.1. Populasi .....	33
3.1.2. Sampel.....	33
3.1.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	34
2.3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
2.4. Jenis dan Sumber Data.....	34
2.4.1. Jenis Data .....	34
2.4.2. Sumber Data.....	35

2.4.2.1.	Data Primer .....	35
2.4.2.2.	Data Sekunder.....	35
2.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	35
2.5.1.	Alat Pengumpulan Data.....	35
2.5.2.	Prosedur Pengumpulan Data .....	37
2.6.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	37
2.6.1.	Variabel Penelitian .....	37
2.6.2.	Definisi Operasional Variabel.....	38
2.7.	Teknik Analisis Data .....	40
2.7.1.	Uji Instrumen .....	41
2.7.1.1.	Uji Validitas .....	41
2.7.1.2.	Uji Reliabilitas .....	41
2.7.2.	Uji Asumsi Klasik .....	42
2.7.2.1.	Uji Normalitas.....	42
2.7.2.2.	Uji Multikolinearitas .....	42
2.7.2.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	43
2.7.2.4.	Uji Autokolerasi.....	43
2.7.3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
2.7.4.	Koefisien Determinasi.....	45
2.7.5.	Pengujian Hipotesis .....	45
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1.	Penyajian Datan Penelitian .....	47

4.1.1.	Gambaran Umum Cafe Kopi Konco.....	47
4.1.2.	Struktur Organisasi .....	47
4.1.3.	<i>Job Description</i> .....	48
4.2.	Deskripsi hasil Penelitian.....	49
4.2.1.	Gambaran Umum Responden.....	49
5.	Data Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi cafe .....	52
4.3.	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	52
4.4.	Tabulasi Data .....	57
4.5.	Analisis Data Penelitian.....	61
4.5.2.	Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.5.2.1.	Uji Validitas .....	61
4.5.2.2.	Uji Reliabilitas .....	63
4.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	63
4.5.3.1.	Uji Normalitas.....	63
4.5.3.2.	Uji Multikolonieritas .....	64
4.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.5.3.4.	Uji Autokolerasi.....	66
4.5.4.	Regresi Linier Berganda .....	67
4.5.5.	Koefisien Determinasi.....	69
4.6.	Pengujian Hipotesis .....	70
4.6.1.	Hipotesis 1 .....	70
5.6.2.	Hipotesis 2 .....	71

4.6.3. Hipotesis 3 .....	72
4.6.4. Hipotesis 4 .....	72
4.6.5. Hipotesis 5 .....	72
4.6.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1.KESIMPULAN .....	79
5.2.SARAN.....	80
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>83</b>
Uji Heteroskedastisitas.....	115

## DAFTAR TABEL

1. 1 Volume penjualan Cafe 2020 .....	5
3. 1 Skala Pengukuran Likert .....	36
4. 1 Jenis Kelamin .....	49
4. 2 Usia.....	50
4. 3 Pekerjaan .....	51
4. 4 Penghasilan .....	51
4. 5 Berapa Kali Mengunjungi .....	52
4. 6 Distribusi Frekuensi <i>Word Of Mouth</i> .....	53
4. 7Distribusi Frekuensi <i>Store Atmosphere</i> .....	54
4. 8Distribusi Frekuensi Harga.....	55
4. 9Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	56
4. 10Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian .....	57
4. 11 Tabulasi Persiapan Analisis Data.....	58
4. 12 Uji validitas .....	61
4. 13 Uji Reliabilitas .....	63
4. 14 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	64
4. 15 Uji Multikolonieritas .....	65
4. 16 Uji Heteroskedastisitas .....	66
4. 17 Uji Autokolerasi.....	67
4. 18 Regresi Linier Berganda .....	67
4. 19 Koefisien Determinasi.....	69
4. 20 Interpretasi Koefisien Kolerasi .....	70
4. 21 Uji t .....	71
4. 22 Uji F .....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

2. 1 Model Lima Tahapan Keputusan Pembelian .....	24
2. 2 Kerangka Konseptual .....	29
3. 1 Rancangan penelitian .....	30
4. 1 Struktur Organisasi cafe Kopi Konco .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| Lampiran 1 | : Pengisian Kuesioner            |
| Lampiran 2 | : Hasil Olah SPSS                |
| Lampiran 3 | : Berita Acara Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 4 | : Berita Revisi Ujian Skripsi    |
| Lampiran 5 | : Surat Ijin Penelitian          |
| Lampiran 6 | : Surat keterangan Penelitian    |

