



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS
PELAYANAN, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi
Pada Konsumen Angkringan Semar
Driyorejo)**

**AFIANI PUJI RAHAYU
171500016**

**Dosen Pembimbing
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si.,Dr
Edy Sulistiyawan,S.Si.,M.Si.,Dr**

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

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN,
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN
(Studi pada konsumen Angkringan Semar Driyorejo)**

SKRIPSI

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

**AFIANI PUJI RAHAYU
NIM : 171500016**

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

2021

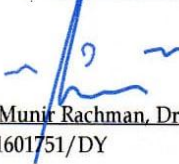
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : *Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian (studi pada konsumen Angkringan Semarang)*

Identitas Mahasiswa

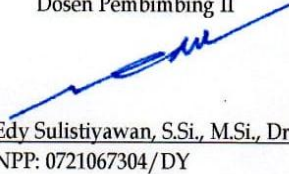
a. Nama : Afiani Puji Rahayu
b. NIM : 171500016
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : aniafi99@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP: 1601751/DY

Surabaya, 21 April 2021
Dosen Pembimbing II



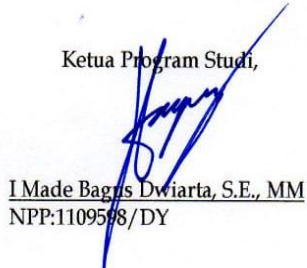
Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr
NPP: 0721067304/DY

Menyetujui,
Dekan,



Drs. H. Teguh Purwanto M.M
NIP: 19601222.199003.1001

Ketua Program Studi,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., MM
NPP: 1109598/DY

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal: 24 Maret 2021

Dosen Pembimbing I



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP: 1601751/DY

Dosen Pembimbing II



Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr
NPP: 0721067304/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

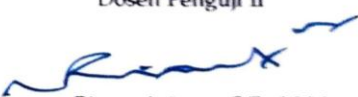
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 21 April
Tahun : 2021

Dosen Penguji I


I Made Bayu Dwiarta, S.E., M.M
NPP : 1109598/DY

Dosen Penguji II


Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP : 1302663/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afiani Puji Rahayu

NIM : 171500016

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, Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian (studi pada konsumen Angkringan Semar Driyorejo)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 09 April 2021
Mahasiswa,



Afiani Puji Rahayu

NIM : 171500016

MOTTO

“ Manusia takkan tau kekuatan maksimalnya sampai ia berada dalam kondisi dimana ia dipaksa kuat untuk bisa bertahan”

~ Merry Riana~

KATA PENGANTAR

Pujisyukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Angkringan Semar Driyorejo)”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., MM selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Moch Munir Rachaman, Drs, Ec., M.Si., Dr dan Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., Dr selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada pimpinan Angkringan Semar Driyorejo yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Angkringan Semar Driyorejo.
6. Orang tua dan kakak saya yang selalu mendukung dan mendoakan selama saya menuntut ilmu.
7. Bi’a, Marta, Fransiska, Astri dan Mas Arifin yang selalu jadi teman keluh kesah selama ini.

8. Teman-teman Manajemen G 2017 yang selalu memberi semangat satu sama lain.

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

Surabaya,

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.2.1 *Word Of Mouth*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1.1 Pengertian *Word Of Mouth*. **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1.2 Sumber *Word Of Mouth*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Word Of Mouth* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1.4 Indikator *Word Of Mouth*... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.2 Kualitas Pelayanan . **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2.2 Prinsip Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.3 *Store Atmosphere*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3.1 Pengertian *Store Atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3.2 Bentuk Elemen *Store Atmosphere*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Store Atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.3.4 Indikator *Store Atmosphere*. **Error! Bookmark not defined.**

2.2.4	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.

- 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Jenis dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Prosedur pengumpulan data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Alat pengumpulan data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Jadwal pelaksanaan pengumpulan data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Variabel Penelitian.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Definisi operasional variabel. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1 Uji Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2.1 Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.2 Uji Multikolonieritas **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.3 Uji Heteroskedasitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2.4 Uji Autokorelasi.. **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda. **Error! Bookmark not defined.**

3.6.4 Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

3.6.4.1 Uji - t (Parsial)..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.4.2 Uji - F (Simultan) **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan. **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

- 4.3.1 Deskripsi Variabel *Word Of Mouth* (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) ... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Deskripsi Variabel *Store Atmosphere* (X_3) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.1 Uji Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.1.1 Uji Validitas Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.2 Uji Asumsi Klasik ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.2.1 Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.2.2 Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.2.3 Uji Heteroskedasitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.2.4 Uji Autokorelasi.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.3.1 Hasil Uji-t..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.3.2 Hasil Uji-F..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN . **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Syarat Uji Durbin Watson 42 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .. **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Skala Interval..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Frekuensi Kuisisioner Variabel *Word Of Mouth* (X_1) **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Frekuensi Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Frekuensi Kuisisioner Variabel *Store Atmosphere* (X_3)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Frekuensi Kuisisioner Variabel Keputusan Pembelian (Y)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Indikator Word Of Mouh ($X_{1.1}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Indikator Word Of Mouth ($X_{1.2}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Indikator Word Of Mouth ($X_{1.3}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan ($X_{2.1}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan ($X_{2.2}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan ($X_{2.3}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan ($X_{2.4}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan ($X_{2.5}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Indikator *Store Atmosphere* ($X_{3.1}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Indikator *Store Atmosphere* ($X_{3.2}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Indikator *Store Atmosphere* ($X_{3.3}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Indikator *Store Atmosphere* ($X_{3.4}$)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Indikator Keputusan Pembelian ($Y_{1.1}$)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Indikator Keputusan Pembelian ($Y_{1.2}$)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Indikator Keputusan Pembelian ($Y_{1.3}$)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Indikator Keputusan Pembelian ($Y_{1.4}$)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Word Of Mouth (X_1)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Store Atmosphere* (X_3)
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pembelian (Y)
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Hasil Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Hasil Uji Multikolonieritas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Uji Heteroskedasitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Hasil Uji Autokorelasi.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Hasil Uji-t..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Hasil Uji-F..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian Dari Univeritas
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian Dari Angkringan Semar
Driyorejo
- Lampiran 3 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lmapiran 5 : Kuisisioner
- Lampiran 6 : Data Tabulasi
- Lampiran 7 : Hasil Olah SPSS
- Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi