



# **UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH *STORE ATMOSFER*, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFE SENEWEN SURABAYA**

Fita Awaliyah  
161500055

Dosen Pembimbing  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020

**PENGARUH *STORE ATMOSFER*, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFE  
SENEWEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**FITA AWALIYAH**

**NIM : 161500055**

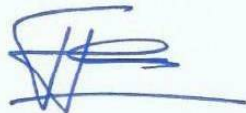
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 5 Juni 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Tony Susilo Wibowo S.E, M.Pd, M.SM

NPP : 0709494/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosfer*, Lokasi, dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Senewen Surabaya

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Fita Awaliyah
- b. NIM : 161500055
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : fitaawaw24@gmail.com

Surabaya, 22 Juni 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM  
NPP: 0709494/DY

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM  
NPP: 0709494/DY

Menyetujui

Dekan,



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M  
NIP: 196012221990031001

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

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


Pada Hari : Selasa

Tanggal : 10 Juni

Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. H. Subakir, M.M

NIP : 8607129/DY

Dosen Penguji II



Tri Aripabowo, SE., MSi

NPP : 0703037101

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabil'alamin, puji syukur penulis 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 Store Atmosfer, Lokasi, dan Word Of Mouth Terhadap keputusan Pembelian di Cafe Senewen Surabaya”**.

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. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Sugijanto, M.Ak. yang membantu dan membimbing penuh untuk kelancaran skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu
6. Bapak/ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Kedua orang tua, Bapak Miftahul Huda, Ibu Winarsih, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan

perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Tak lupa seluruh teman-teman yang turut membantu proses penyelesaian skripsi 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 ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Juni 2020

Fita Awaliyah

## **HALAMAN MOTTO**

“Berlapang dada, tabah, dan ikhlas adalah hal yang paling bijak dalam proses pendewasaanmu”

-Fita Awaliyah-

“Jangan pernah lupa siapa yang menolongmu di masa sulit, yang meninggalkanmu dimasa sulit, yang menaruhmu di masa sulit”

-Fita Awaliyah-



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fita Awaliyah  
NIM : 161500055  
Program studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh *Store Atmosfer*, Lokasi, dan *Word Of Mouth* Terhadap keputusan Pembelian di Cafe Senewen Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2019-2020 bersifat original.

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

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

Surabaya, 08 Juni 2020

Mahasiswa,  
  
Fita Awaliyah  
NIM : 161500055



## DAFTAR ISI

Sampul Depan .....	
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Berita Acara Ujian Skripsi .....	iii
Surat Pernyataan Keaslian .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstract.....	viii
Abstrak .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pemasaran .....	14
2.2.2. Manajemen Pemasaran .....	14
2.2.2. Store Atmosfer.....	16
2.2.2.1. Faktor-faktor Store Atmosfer .....	17
2.2.2.2. Indikator Store Atmosfer .....	20
2.2.3. Lokasi.....	26
2.2.3.1. Komponen Lokasi.....	25
2.2.3.2. Pertimbangan memilih lokasi .....	25
2.2.4. Word of Mouth .....	29

2.2.4.1. Indikator Word of Mouth .....	31
2.2.5. Keputusan pembelian .....	32
2.2.5.3. Indikator Keputusan pembelian .....	31
2.3. Kerangka Konseptual .....	36
2.4. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian .....	41
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.2.1. Populasi .....	42
3.2.2. Sampel .....	43
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	47
3.5.1. Variabel Penelitian .....	47
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	48
3.6. Teknik Analisis Data .....	49
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	50
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	50
3.6.2.1. Uji Normalitas .....	50
3.6.2.2. Uji Multikolinearitas .....	51
3.6.2.3. Uji Heterokedastisitas .....	51
3.6.2.4. Uji Autokorelasi .....	52
3.6.3. Uji Regresi Linear Berganda .....	52
3.6.4. Uji Hipotesis .....	53
3.6.5.1. Uji Parsial (Uji t) .....	53
3.6.5.2. Uji Simultan (Uji F) .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Sejarah Perusahaan .....	55

4.1.1. Sejarah dan gambaran umum objek penelitian .....	55
4.1.2. Struktur Organisasi .....	56
4.1.3. Job Deskripsi .....	56
4.2. Frekuensi persentasi variabel.....	60
4.2.1. Store Atmosfer .....	60
4.2.2. Lokasi.....	61
4.2.3. Word of Mouth .....	62
4.2.4. Keputusan Pembelian .....	63
4.3. Uji Instrumen .....	64
4.3.1. Uji Validitas .....	64
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	66
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	67
4.4.1. Uji Normalitas .....	67
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	69
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.4.4. Uji Autokorelasi .....	71
4.5. Regresi Linier Berganda.....	72
4.6. Uji Hipotesis.....	73
4.6.1. Uji t.....	73
4.6.2. Uji F .....	75
4.7. Pembahasan.....	76
4.7.1. Hasil Uji Frekuensi Variabel.....	76
 BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan .....	81
5.2. Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA.....	 83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan .....	10
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	46
Tabel 4.1 Uji Frekuensi variabel <i>Store Atmosfer</i> .....	61
Tabel 4.2 Uji Frekuensi variabel Lokasi .....	61
Tabel 4.3 Uji Frekuensi variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	63
Tabel 4.4 Uji Frekuensi variabel Keputusan Pembelian .....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian dari Cafe Senewen
- Lampiran 3 : Daftar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 8 : Halaman Persetujuan
- Lampiran 9 : Berita acara bimbingan revisi skripsi