

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SANTANA RESTO KUNINGAN**

(Penelitian Pada Konsumen Santana Resto Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh :

FAISAL SARIP HUSAENI

NIM. 20200510372



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA SANTANA RESTO KUNINGAN**
(Penelitian Pada Konsumen Santana Resto Kuningan)

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Kuningan, Oktober 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Dikdik Harijadi, S.E., M.Si
NIK. 41038971055

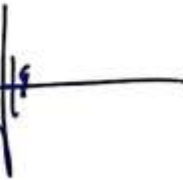
Pembimbing II



H. Ilham Akbar S.E., M.Si
NIK. 410104700197

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Lili Karmela F., S.E., M.Si
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masrurroh, S.E., ME. Sy.
NIK. 41038091296

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SANTANA RESTO KUNINGAN
(Penelitian Pada Konsumen Santana Resto Kuningan)

Disusun Oleh :

FAISAL SARIP HUSAENI
20200510372

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 8 Oktober 2024 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si
NIK. 41038971055

Penguji II



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E., Sy
NIK. 41038091296

Penguji III



Faishal Kahimi S.E., M.M
NIK. 410110920236

LEMBAR PERNYATAAN OTENTITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada Santana Resto Kuningan”, Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana di Universitas Kuningan. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Kuningan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kuningan, September 2024

Yang membuat pernyataan



FAISAL SARIP HUSAENI

20200510372

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.s Al Baqarah 2:286)

“Jika kamu mencari satu orang yang akan mengubah hidupmu, lihatlah cermin. Tidak ada orang suci tanpa masalah, tidak ada orang berdosa tanpa masa depan”

Alicya dsp

“Lakukanlah banyak hal kecil, itu akan menjadi besar dan berharga pada waktunya”

Rocky Gerung

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta yang tanpa lelah memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya, serta orang-orang yang telah memberikan support untuk saya.

ABSTRAK

Faisal Sarip Husaeni. 20200510372. Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Santana Resto Kuningana. Skripsi. Program Studi Manajemen. Universitas Kuningan. Pembimbing I Dr. H Dikdik Harjadi, S.E.,M.Si. Pembimbing II H. Ilham Akbar,S.E.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk terhadap keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Kabupaten Kuningan yang pernah melakukan pembelian pada Santana Resto Kuningan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara menyebar kuesioner secara langsung pada responden dan pengukurannya menggunakan skala ordinal. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. (2) *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. (4) Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : ***Store Atmosphere***, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Faisal Sarip Husaeni. 20200510372. The Influence of Store Atmosphere, Service Quality, and Product Diversity on Purchasing Decisions at Santana Resto Kuningana. Thesis. Management Study Program. University of Kuningan. Supervisor I Dr. H Dikdik Harjadi, S.E., M.Si. Supervisor II H. Ilham Akbar, S.E., M.Si.

This study aims to determine the effect of Store Atmosphere, Service Quality, and Product Diversity on purchasing decisions. The method used in this research is quantitative method using descriptive analysis. The population in this study were Kuningan Regency residents who had made purchases at Santana Resto Kuningan with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used non probability sampling. The data collection technique in this study is by distributing questionnaires directly to respondents and the measurement uses an ordinal scale. Data processing techniques use validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroskedasticity, multiple linear regression analysis and the coefficient of determination with the help of the IBM SPSS version 25 application. Based on the results of the study, it shows that (1) Store Atmosphere, Service Quality and Product Diversity have a significant effect on Purchasing Decisions. (2) Store Atmosphere has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. (3) Service Quality has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. (4) Product Diversity has a positive and significant effect on Purchasing Decisions.

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Product Diversity, Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul yaitu: **“PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SANTANA RESTO KUNINGAN”**;

Adapun penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan.

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sarat dengan kekurangan, karena keterbatasan pengalaman dan kemampuan. Untuk kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dengan masalah yang ada pada skripsi ini sebagai bahan perbandingan untuk karya yang lebih baik lagi menjadi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kuningan, Januari 2024

Peneliti

Faisal Sarip Husaeni

20200510372

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak membantu saya selama proses penelitian.
2. H. Ilham Akbar, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran selama proses penelitian berlangsung.
3. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Enung Nurhayati, S.E., AK, M.Si., CA selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Dadang Suhardi, S.E., M.M selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
7. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan
8. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si Selaku Rektor Universitas Kuningan yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu pengetahuan di Universitas ini.
9. Kepada seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas ilmu, pengajaran, bimbingan, pendidikan, dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama masa kuliah.
10. Kepada teman-teman saya yaitu Anggi, Angga, Dandi, Latip, Rizki, Yoga, Riza, Maulana, Agung, Abyan, Risna yang telah banyak memberikan pengalaman baru baik dalam proses belajar maupun diluar proses belajar.

11. Spesial kepada kedua orangtua tercinta yang telah banyak memberikan makna hidup semoga menjadi amal jariyah dan kepada saudara yang telah memberikan *support*.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan banyak terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka.

Kuningan, 31 Agustus 2024

Penulis

FAISAL SARIP HUSAENI

NIM : 20200510372

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN OTENTITAS	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Peneletian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Keragaman Produk.....	21
2.1.6 Hubungan Antara Variabel	24
2.1.7 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Berfikir	34
2.3 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	37

3.2	Operasional Variabel	38
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel	41
3.4	Jenis dan Sumber Data	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Uji Instrumen	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	49
3.7	Teknik Analisis Data	52
3.7.1	Analisis Deskriptif	52
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	55
3.7.3	Uji Regresi Linier Berganda	56
3.7.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.7.5	Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Hasil Penelitian	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.2	Karakteristik Responden	63
4.1.3	Teknik Analisis Data	66
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	77
4.1.6	Analisis Linear Berganda	80
4.1.5	Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	82
4.1.7	Pengujian Hipotesis	83
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.2.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , Keputusan Pembelian dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.2.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian	87
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	90
4.2.4	Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Omzet.....	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	35
Gambar 3.1 Uji Simultan F	58
Gambar 3.2 Uji Simultan t	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Santana Resto	62
Gambar 4.2 Daerah Kriteria <i>Store Atmosphere</i> (X1).....	68
Gambar 4.3 Daerah Kriteria Kualitas Pelayanan (X2)	71
Gambar 4.4 Daerah Kriteria Keragaman Produk (X3)	74
Gambar 4.5 Daerah Kriteria Keputusan Pembelian (Y)	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omzet Pendapatan Tahun 2021 - 2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	46
Tabel 3.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.5 Uji Validitas Keragaman Produk	47
Tabel 3.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian	48
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	50
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keragaman Produk	51
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	65
Tabel 4.5 Uji Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i> (X1)	66
Tabel 4.6 Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2).....	69
Tabel 4.7 Uji Analisis Deskriptif Keragaman Produk (X3).....	72
Tabel 4.8 Uji Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79

Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	85