



**KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *COFFEE SHOP* ROUTINE**

**SKRIPSI**

**MEIRINA PURNAMA NINGRUM 161011178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2020**



**KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *COFFEE SHOP* ROUTINE**

**SKRIPSI**

**MEIRINA PURNAMA NINGRUM 1610111178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Meirina Purnama Ningrum

NIM : 1610111178

Bagaimana di kemudian hari tidak ditemukan kesesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 08 Juli 2020

Yang Menyatakan,

  
Meirina Purnama Ningrum

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meirina Purnama Ningrum  
NIM : 1610111178  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Keputusan Pembelian Pada *Coffee Shop Routine***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Juli 2020

Yang menyatakan,

A yellow rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "CF23FAHF487871052" in the middle, and "6000 ENAM RIBU RUPIAH" at the bottom. A black ink signature is written over the stamp.

Meirina Purnama Ningrum

# SKRIPSI

## KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *COFFEE SHOP ROUTINE*

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MEIRINA PURNAMA NINGRUM      1610111178**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 08 Juli 2020

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:



**Drs. Pandapotan Simarmata, M. M.**  
Ketua Penguji



**Dra. Pusporini, M.M.**  
Penguji I



**Yuliniar, S.E., M.M.**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Desmintari, S.E., M.M.**  
Ketua Jurusan Manajemen



**Wahyudi, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal: 08 Juli 2020

## **PURCHASE DECISION AT COFFEE SHOP ROUTINE**

**By Meirina Purnama Ningrum**

### *Abstract*

*This research is a quantitative research that aims to determine the effect of store atmosphere and service quality on purchase decision. The population in this study are consumer and customer of coffee shop Routine. The sample size was taken as many as 50 respondents, with a probability sampling method, with simple random sampling. Data collection was carried out through questionnaires using google form. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis with SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that (1) store atmosphere significantly influence purchase decision with path coefficient values of 0,680. (2) service quality does not influence purchase decision with the path coefficient of 0,244.*

*Keywords: Store Atmosphere, Service Quality and Purchase Decision.*

# KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *COFFEE SHOP ROUTINE*

Oleh Meirina Purnama Ningrum

## Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dan pelanggan *coffee shop Routine*. Ukuran Sampel yang diambil sebanyak 50 responden, dengan metode *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui google form. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (Partial Least Square) dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,680. (2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,244.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**  
**SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini, tanggal 08 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Meirina Purnama Ningrum

NIM 1610111178

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Keputusan Pembelian Pada *Coffee Shop* Routine

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, M.M.	Ketua	1.
2	Dra, Pusporini, M.M.	Anggota I	2.
3	Yuliniar S.E., M.M.	Anggota II **)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Juni 2020  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kaprod. Manajemen S.1

Wahyudi.,SE.,MM



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang peneliti pilih dalam skripsi ini adalah “Keputusan Pembelian Pada *Coffee Shop* Routine”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Yuliniar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Lina Ariyani S.E, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama di perkuliahan.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga saya disampaikan kepada Bapak Heru dan Ibu Andriani selaku kedua orang tua tercinta yang tidak bosan-bosannya memberi do'a dan dukungan untuk anaknya ini. Terima kasih juga kepada Khansa Nadhira, Gina Ardhya, Shadow dan Rachy selaku keluarga penulis yang selalu mendukung dan setia menemani penulis dalam mengerjakan penelitian ini, terutama Rachy. Serta seluruh keluarga besar yang tersayang. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kekasih terbaik yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Raka Abdul Aziz dan kerabat tersayang yaitu Nanda, Nia, Rani, Intan, Annisa, Vanti, Icha, Sherin, Prisca, Chika, Mahendra, Gibran, Hanif dan Malik. Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman seperbimbingan dan Kelompok Belajar yang senantiasa telah membantu dan mendukung dari awal perkuliahan sampai saat ini. Serta teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya bagi kalian yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 06 Juni 2020

Meirina Purnama Ningrum

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
II.1 Landasan Teori.....	7
II.1.1 <i>Store Atmosphere (X1)</i> .....	7
II.1.1.1 Tujuan <i>Store Atmosphere</i> .....	8
II.1.1.2 Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	8
II.1.2 Kualitas Pelayanan (X2) .....	11

II.1.2.1	Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
II.1.2.2	Karakteristik Pelayanan .....	12
II.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
II.1.3	Keputusan Pembelian (Y).....	14
II.1.3.1	Proses Keputusan Pembelian .....	14
II.1.3.2	Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	15
II.1.3.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	16
II.2	Model Penelitian Empirik .....	17
II.3	Hipotesis .....	18
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>20</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
III.1.1	Definisi Operasional .....	20
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	21
III.2	Populasi dan Pengambilan Sampel .....	22
III.2.1	Populasi.....	22
III.2.2	Sampel.....	22
III.3	Metode Pengumpulan Data.....	23
III.3.1	Jenis Data .....	23
III.3.2	Sumber Data.....	23
III.3.3	Pengumpulan Data .....	23
III.4	Analisa Data.....	25
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	25
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
III.4.3	Uji Hipotesis .....	28
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	30

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	31
IV.1.1 Sejarah Coffee Shop Routine.....	31
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	32
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	32
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	33
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	38
IV.3.1 Model Struktural ( <i>Outer Model</i> ).....	38
IV.3.2 Uji Validasi Konvergen .....	41
IV.3.3 Uji Validitas Diskriminan .....	42
IV.3.4 Uji Reliabilitas .....	43
IV.3.5 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	44
IV.3.5.1 Uji t-Statistik.....	45
IV.4 Pembahasan.....	46
IV.4.1 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian .....	47
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
V.1 Kesimpulan .....	50
V.2 Keterbatasan Penelitian.....	50
V.3 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peringkat kedai kopi terbaik di kawasan Panglima Polim.....	3
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	21
Tabel 3. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert .....	24
Tabel 4. Kisi – Kisi Instrumen. ....	24
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	25
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	26
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	28
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	32
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	32
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi <i>Coffee Shop Routine</i> .....	33
Tabel 11. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	34
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i> ....	35
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ..	36
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	37
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor Output PLS</i> .....	41
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	42
Tabel 17. Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 18. Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i> .....	44
Tabel 19. Hasil Uji t-Statistik.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Statistik Konsumsi Kopi di Indonesia .....	2
Gambar 2. Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 3. Langkah-Langkah Analisis PLS .....	27
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian .....	30
Gambar 5. <i>Outer Model</i> .....	39
Gambar 6. Outer Model Setelah Re-estimasi .....	40
Gambar 7. Inner Model .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu.10
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model PLS*
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model PLS*
- Lampiran 9. Hasil *Output Model PLS*
- Lampiran 10. *R Table* dan *T Table*
- Lampiran 11. Hasil Turnitin