

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*,
STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN 999COFFEE DI
BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh:

ELVINA FEBRIANI

NPM : 1121900192

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*,
STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN *999COFFEE* DI
BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :
ELVINA FEBRIANI
NPM : 1121900192**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elvina Febriani

NBI : 1121900192

Judul : Pengaruh *Online Customer Review*, *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *999coffee* Di Bojonegoro

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103

Surabaya, 09 Juli 2024
Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing 1

Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M
NPP. 20120930305

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 09 Juli 2024.

Dewan Penguji :

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M

Ketua

2. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M

Anggota

3. Dra. Sri Andayani, M.M

Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvina Febriani

NIM : 1121900192

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Online Customer Review*, *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian pelanggan *999coffee* Di Bojonegoro

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan Sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 9 Juli 2024

Yang Menulis Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAI TEMPEL', and the serial number 'CEAB9ALX268012671'.

(Elvina Febriani)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvina Febriani
NBI : 1121900192
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya: Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh Online Customer Review, Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian pelanggan 999coffee Di Bojonegoro”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Selasa, 9 Juli 2024

Yang Menyetujui


(Elvina Febriani)

PERSEMBAHAN

1. Saya persembahkan skripsi ini kepada Mama dan Papa saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti bagi saya.
2. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu Dosen Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P. dan Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. yang selalu memberikan terbaik bagi saya sekaligus selaku pembimbing saya. Terima kasih karena telah memberikan bantuan, semangat, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya dosen Administrasi bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya selama dibangku kuliah.
4. Untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjuang hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

MOTTO

“Tidak masalah apabila Anda berjalan lambat, asalkan Anda tidak pernah berhenti berusaha”.

– Confucius

"Agar dapat membahagiakan seseorang, isilah tangannya dengan kerja, hatinya dengan kasih sayang, pikirannya dengan tujuan, ingatannya dengan ilmu yang bermanfaat, masa depannya dengan harapan, dan perutnya dengan makanan".

- Frederick E. Crane -

ABSTRACT

In facing increasingly intense competition in the cafe industry, effective marketing strategies and high service quality are needed to win the hearts of consumers. One approach that can be taken is through implementing optimal online customer reviews, creating an attractive store atmosphere, and improving the quality of service offered. With this strategy, cafes can reach more potential consumers, while a superior experience will increase customer satisfaction and loyalty. This research aims to analyze the influence of online customer reviews, store atmosphere, and service quality on purchasing decisions at 999Coffee in Bojonegoro. The research method used was quantitative with a survey approach, using an e-questionnaire via Google Form which was distributed to 96 respondents who were 999Coffee customers. The collected data was analyzed using multiple linear regression analysis to identify the relationship between these variables. The research results show that online customer reviews, store atmosphere, and service quality have a significant positive influence on purchasing decisions. These findings indicate that improvements in online customer reviews, store atmosphere, and service quality can significantly improve consumers' purchasing decisions at 999Coffee. The implications of this research show the importance of continuous innovation in digital marketing strategies, creating an attractive store atmosphere, and improving service quality to maintain competitiveness and customer satisfaction. This research makes an important contribution to the literature on digital marketing, store atmosphere, and service quality, as well as providing practical guidance for other cafes in developing effective marketing strategies.

Keywords: Online Customer Reviews, Store Atmosphere, Service Quality, Purchasing Decisions

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan yang semakin intens di industri kafe, diperlukan strategi pemasaran yang efektif serta kualitas pelayanan yang tinggi untuk memenangkan hati konsumen. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah melalui penerapan ulasan pelanggan online yang optimal, penciptaan atmosfer toko yang menarik, serta peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Dengan strategi ini, kafe dapat menjangkau lebih banyak konsumen potensial, sementara pengalaman yang unggul akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ulasan pelanggan online, atmosfer toko, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada 999Coffee di Bojonegoro. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, menggunakan e-kuesioner melalui Google Form yang dibagikan kepada 96 responden yang merupakan pelanggan 999Coffee. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ulasan pelanggan online, atmosfer toko, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam ulasan pelanggan online, atmosfer toko, dan kualitas pelayanan dapat secara signifikan meningkatkan keputusan pembelian konsumen di 999Coffee. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam strategi pemasaran digital, penciptaan atmosfer toko yang menarik, dan peningkatan kualitas pelayanan untuk menjaga daya saing dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur pemasaran digital, atmosfer toko, dan kualitas pelayanan, serta memberikan panduan praktis bagi kafe lainnya dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif.

Kata Kunci: *Online Customer Review*, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh *Online Customer Review*, *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *999coffee* Di Bojonegoro”. Adapun penyusunan skripsi ini, penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir serta melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, saran dan do'a dari berbagai pihak. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan, tetapi penulis juga menyadari bahwa kemungkinan didalam penulisannya masih terdapat kekurangan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya. Dengan segala kerendahan hati, ketulusan, dan keikhlasan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena diberi nikmat sehat, keadaan yang mendukung untuk mengerjakan skripsi hingga diberi jalan untuk kemudahan dan kelancaran..
2. Seluruh keluarga saya, terutama Ibu saya yang telah mendukung saya baik secara moral dan materil selama masa perkuliahan di Untag Surabaya dan sebelum-sebelumnya. Terimakasih telah berusaha sekuat tenaga untuk memberikan pendidikan terbaik kepada saya.

3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan kepada saya selama penyusunan skripsi sehingga terselesaikan dengan baik.
7. Semua dosen Administrasi Bisnis Untag Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan pembelajaran serta ilmunya dari saya semester 1 hingga saat ini
8. Kedua orang tua saya yang telah membiayai serta memberikan perhatian dan dukungan baik dalam doa, semangat serta dana sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Dan seluruh pihak yang terlibat, yang tidak dapat saya sebut satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, besar harapan penulis untuk menerima saran dan kritik pembaca. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	10
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.1.2 Konsep Pemasaran.....	16
2.2.2 Pemasaran Online (Digital Marketing)	21

2.2.5	Perilaku Konsumen.....	33
2.2.5.2	Jenis-jenis Konsumen	33
2.2.5.3	Jenis Perilaku Konsumen	34
2.2.5.4	Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	35
2.2.6	Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.6.2	Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	36
2.2.6.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	37
2.2.6.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
2.2.6.5	Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	38
2.2.6.6	Tujuan Kualitas Pelayanan	39
2.2.6.7	Indikator Kualitas Pelayanan	40
2.2.7	Keputusan Pembelian	40
2.2.7.2	Perspektif alternatif pada pengambilan keputusan	41
2.2.7.3	Komponen pengambilan keputusan	41
2.2.7.4	Tahap proses pengambilan keputusan	42
2.2.7.5	Indikator Keputusan Pembelian	44
2.2.8	Pola Hubungan Antar Variabel	46
2.2.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	47
2.3	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	48
2.3.2	Definisi Operasional.....	48
2.4	Kerangka Berpikir	51
2.5	Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Rancangan Penelitian	53
3.2	Populasi dan Sampel	53
3.2.2	Sampel	54
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	55
3.1.2	Instrumen Penelitian.....	56
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	57
3.1.4	Sumber Data	57

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6	Teknik Analisis Data	58
3.1.6	Uji Regresi Linear Berganda	60
3.1.7	Uji Hipotesis	60
BAB IV Penyajian Data, Analisis Dan Pembahasan.....		62
4.1.2	Penyajian Data.....	62
4.1.3	Karakteristik Responden.....	63
4.1.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.1.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.1.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	65
4.1.4	Uji Instrumen.....	66
4.1.4.1	Uji Validitas	66
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	67
4.2	Tabulasi Data.....	67
4.2.1.3	Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	74
4.2.1.4	Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	77
4.2.2.	Rekapitulasi Jawaban Responden	80
4.2.2.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	83
4.2.2.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	84
4.3	Analisis Data	85
4.3.1.1	Uji Normalitas	85
4.3.1.2	Uji Multikolinieritas.....	87
4.3.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	88
4.3.1.4	Uji Linieritas.....	89
4.3.2.	Uji Regresi Linier Berganda	90
4.3.3.	Uji Hipotesis.....	91
4.3.3.2	Uji F (Uji Simultan).....	94
4.3.3.4	Uji R ²	97

4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	101
BAB V PENUTUP		104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Rekomendasi.....	105
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN.....		110

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	56
Tabel 3.2 Interval Rata-rata Skor.....	57
Tabel 3. 3 Interpretasi Uji Korelasi	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	66
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 7 Interval rata-rata skor.....	69
Tabel 4. 8 Tabulasi Data Variabel Online Customer Review (X_1)	69
Tabel 4. 9 Tabulasi Data Variabel Store Atmosphere (X_2)	72
Tabel 4. 10 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	75
Tabel 4. 11 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	78
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Online Customer Review</i> (X_1)	82
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Store Atmosphere (X_2).....	83
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	84
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	85
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test	87
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolnieritas.....	88
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser.....	90
Tabel 4. 19 Hasil Uji Linearitas.....	91
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	91
Tabel 4. 21 Hasil Uji t.....	93
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	95
Tabel 4. 23 Hasil Uji r	97
Tabel 4. 24 Interpretasi Uji Korelasi.....	97

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Jumlah UMKM Provinsi Jawa Timur tahun 2020 - 2024	2
Gambar 1. 3 Online Customer Review 999coffee	3
Gambar 1. 4 Store Atmosphere 999coffee.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	52
Gambar 4 1 Lokasi café 999coffee	63
Gambar 4 2 Suasana Malam di 999coffee	64
Gambar 4 3 Salah satu menu yang ada di 999coffee	64
Gambar 4 4 Uji normalitas data grafik histogram.....	86
Gambar 4 5 Uji Normalitas Data P-Plot.....	87
Gambar 4 6 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot.....	89

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Validitas Reliabilitas.....	114
Lampiran 3 Hasil Analisis	118
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	122
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	123
Lampiran 6 Surat Keterangan Turnitin	125
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Laboratorium	126
Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	127

Surabaya, 25 Juni 2024

Elvina Febriani