

**PENGARUH HARGA PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN TEA CAR  
LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

Oleh:

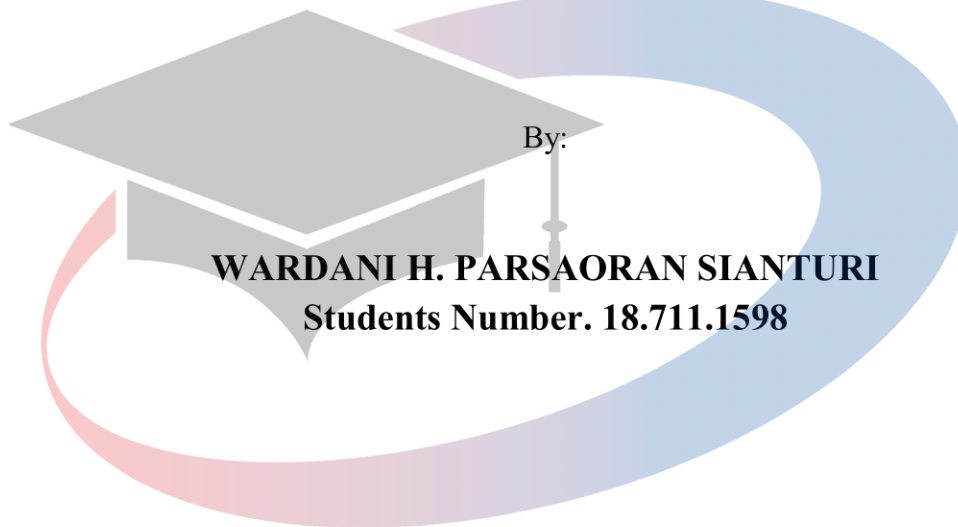
**WARDANI H. PARSAORAN SIANTURI  
NIM. 18.711.1598**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**THE EFFECT OF PRODUCTS PRICE, SERVICE QUALITY AND  
STORE ATMOSPHERE ON COSTUMERS PURCHASE  
DECISION OF THE *TEA CAR*  
IN *LUBUK PAKAM***

**FINAL RESEARCH**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN TEA CAR  
LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**WARDANI H. PARSAORAN SIANTURI  
NIM. 18.711.1598**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

  
Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

  
Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 1 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

  
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Wardani H. Parsaoran Sianturi  
NIM : 187111598

Saya telah melaksanakan penelitian ini dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Produk, Kualitas Layanan, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tea Car Lubuk Pakam.

Tempat Penelitian : Tea Car Café Lubuk Pakam

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Diponegoro No. 78 Kecamatan Lubuk Pakam

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas Tugas Akhirsaya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Wardani H. Parsaoran Sianturi

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga Produk, Kualitas Layanan, dan *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tea Car Lubuk Pakam. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Tea Car Café Lubuk Pakam berjumlah 100 orang yang sudah melakukan pembelian produk pada Tea Car Café Lubuk Pakam. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara simultan variabel harga produk, kualitas layanan, dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Tea Car café Lubuk Pakam. Secara parsial variabel kualitas layanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Tea Car café Lubuk Pakam, sedangkan variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Tea Car café Lubuk Pakam. Nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) yang diperoleh sebesar 69% dan sisanya 31% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini,

**Kata kunci:** *Harga Produk, Kualitas Layanan, Store Atmosphere*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The aim of this research is to know the effect of Product Price, Service Quality, and Store Atmosphere on Customers Purchase decision Of the Tea Car in Lubuk Pakam. The population of this research is the Tea Car customers in Lubuk Pakam as many as 100 people who have made a purchase at the Tea Car café in Lubuk Pakam. The data collection method in this research is the associative method. Methods of data collection is done by distributing questionnaires and literature study. The data analysis method using by multiple linear regression analysis. Based on the test results in this research, the variables of product price, service quality, and store atmosphere simultaneously affect the customers purchase decision of Tea Car café in Lubuk Pakam. Partially, the service quality and store atmosphere variables affect on customers decision of Tea Car café in Lubuk Pakam, meanwhile, the product price variable has not affect on customers purchase decision of Tea Car café in Lubuk Pakam. The value of coefficient of determination (Adjust R Square) aobtained is 69% and the remaining 31% is influenced by the other factors not observed in this research.*

**Keywords:** *Product Price, Service Quality, Store Atmosphere*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasihNya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga Produk, Kualitas Layanan, dan *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tea Car Lubuk Pakam” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, saya dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktunya, saran, bimbingan, serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II dan selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Dosen Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah mengajari dan memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Orang tua penulis, Bapak Alm. St. Samardi Sianturi dan Ibu Lasmaria Pardosi yang sudah merawat dan mendidik dari lahir sampai sekarang serta selalu memberikan doa, perhatian, motivasi, dan semangat.
8. Pelanggan Tea Car Café Lubuk Pakam atau responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan

9. Sahabat-sahabat penulis, Nona Lastri Sinurat S.M, Mindo Sari Bunga Tambun A.Md. Kep, Damayanti Simorangkir, dan Anriyani Hasibuan, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Teman PNB HKI Resort Khusus Lubuk Pakam yang telah memberikan bantuan, dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Terimakasih buat diri sendiri yang selalu berjuang dan berusaha untuk selalu belajar menjadi lebih baik, selalu berusaha kuat dan tidak menyerah akan semua rasa lelah, emosi, susah, senang, kecewa, dan segala hal yang bisa terlewati dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

Medan, 19 Juli 2022  
Penulis

(Wardani H. Parsaoran Sianturi)



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Ruang Lingkup .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1. Pemasaran.....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	9
2.2. Keputusan Pembelian.....	12
2.2.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.2.2. Proses Pengambilan Keputusan .....	12
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	14
4.1.4. Indikator-indikator yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	16
2.3. Harga .....	16
2.3.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2.3.2. Metode Penetapan Harga .....	17
2.3.3. Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.3.4. Indikator Harga .....	19
2.4. Kualitas Layanan .....	19
2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	19

2.4.2	Karakteristik Kualitas Layanan.....	19
2.4.3	Dimensi Kualitas Layanan .....	20
2.4.4	Indikator Kualitas Layanan .....	21
2.5	<i>Store Atmosphere</i> .....	22
2.5.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	22
2.5.3	Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	23
2.6	Review Penelitian Terdahulu .....	25
2.7	Kerangka Konseptual .....	30
2.8	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.8.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	32
2.8.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Objek Penelitian .....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.3.1	Penelitian Lapangan (Survei).....	34
3.3.2	Studi Kepustakaan.....	35
3.4	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1	Populasi .....	35
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Defenisi Operasional Variabel .....	37
3.6	Metode Analisis Data .....	38
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2	Pengujian Kualitas Data .....	38
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik .....	39
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44

4.1.2	Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner .....	44
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	45
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif .....	47
4.1.5	Hasil Uji Validitas Data .....	51
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	56
4.1.7	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda .....	61
4.1.8	Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	65
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian .....	67
4.2.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	68
4.2.4	Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan <i>Store Atmosphere</i> secara bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian .....	70
<b>BAB</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1.	Kesimpulan .....	72
5.2.	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>108</b>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Harga Produk .....	2
Tabel 1. 2 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Layanan.....	3
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Store Atmosphere.....	5
Tabel 2. 1 Diagram proses keputusan pembelian.....	14
Tabel 2. 2 Review Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Tabel .....	37
Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Harga .....	47
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Store Atmosphere .....	49
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	50
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Harga.....	51
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Store Atmosphere .....	53
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	54
Tabel 4. 13 Uji Realibilitas Variabel Harga.....	55
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Store Atmosphere.....	56
Tabel 4. 15 Uji Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian .....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Test.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Spearman's Rho.....	61
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial .....	63
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan.....	64
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Konseptual.....	31
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Grafik Histogram .....	57
Gambar 4. 2 Uji Asumsi Normalitas dengan Probability P Plot.....	57
Gambar 4. 3 Uji Normalitas dengan Grafik Scatterplot.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	78
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	83
LAMPIRAN 3 UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	94
LAMPIRAN 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS.....	96



# UNIVERSITAS MIKROSKIL