

**PENGARUH HARGA, LOKASI, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI DE'KOPI ARWANA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AHMAD SAIFULLAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2020 M/1442 H**

**PENGARUH HARGA, LOKASI, *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI DE'KOPI ARWANA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :  
Ahmad Saifullah  
1601151470**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Saifullah  
NIM : 1601151470  
Tempat/Tgl. Lahir : Negara , 28 September 1995  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperolehnya karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
Ahmad Saifullah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Lokasi, *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di De'Kopi Arwana

Ditulis oleh : Ahmad Saifullah

NIM : 1601151470

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2020/202

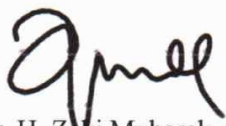
Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 28 September 1995

Alamat : Jl. A.Yani km. 9.600 komplek Muhajjirin kel. Mandarsari kec. Kertak hanyar kab. Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Desember 2020

Pembimbing I



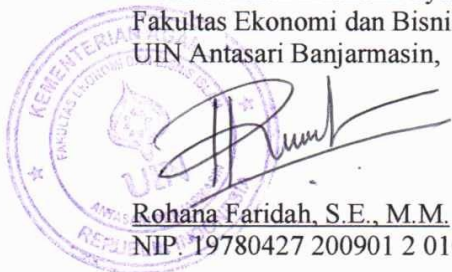
Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si  
NIP. 19771031 200212 1 002

Pembimbing II



Ansariyah, S.Ag., M.Fil.I  
NIP. 19750609 200003 1 003

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M.  
NIP. 19780427 200901 2 010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di De’Kopi Arwana”, ditulis oleh Ahmad Saifullah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 09 Desember 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,75 (A)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 19600609198803 1003

### Tim Penguji

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.  
(Ketua)
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
(Anggota)
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si.  
(Anggota)
4. Muhammad Noval, S.E.i., M.Si.  
(Anggota)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

## ABSTRAK

**Ahmad Saifullah.** 2020. *Pengaruh Harga, Lokasi, Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di De'kopi Arwana.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si, (II) Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

**Kata Kunci:** Harga, Lokasi, *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh salah satu bisnis yang menghadapi persaingan yang ketat adalah bisnis kafe. Perkembangan cafe sekarang indonesia khususnya di Banjarmasin semakin berkembang dengan pesat. Banyak kafe-kafe dengan berbagai macam konsep atau ide-ide yang ditawarkan untuk memikat pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di De'Kopi Arwana.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung De'Kopi Arwana yang jumlah populasinya tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *sampling insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai  $F_{hitung}$  sebesar 27,954 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,47 jadi  $F_{hitung} 27,954 > F_{tabel} 2,47$  dan nilai signifikansi  $F$  sebesar  $0,000 < (\alpha) 0,05$ . Sedangkan secara parsial variabel harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai uji  $T$ , dimana variabel harga nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,092 > 1,98525$ ) dengan nilai signifikansi  $0,039 < (\alpha) 0,05$ , variabel lokasi nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,134 > 1,98525$ ) dengan nilai signifikansi  $0,035 < (\alpha) 0,05$ , variabel *store atmosphere* nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,384 > 1,98525$ ) dengan nilai signifikansi  $0,001 < (\alpha) 0,05$  dan variabel kualitas pelayanan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,482 > 1,98525$ ) dengan nilai signifikansi  $0,015 < (\alpha) 0,05$ .

## **MOTTO**

**Musuh yang Paling Berbahaya di Atas Dunia Ini Adalah Penakut dan  
Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan  
Keyakinan yang Teguh.**

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu ya Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-citaku.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Abah dan Mama tercinta, Terima Kasih Abah atas sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Mama, Terima Kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Mama lakukan, semua yang terbaik.

Terima Kasih selanjutnya untuk kakak-kakakku. Yuliana, Akhmad, Asliah dan Aminuddin yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti.

Terima Kasih juga untuk sahabat-sahabatku. Muhammad Makki, Muhmmad Rizal, Norsa'adah, Ahmad Rinaldy, Ahmad Fahreza dan Achmad Ridhani. Kalian adalah tempatku berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Terima Kasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si dan Bapak Ansharullah., S.Ag.,M.Fil.I.

Terima Kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga



Allah senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	ain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## 3. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
---------------------------	---------	-----------------------------------

#### 4. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	a
اِ	kasrah	ditulis	i
اُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

#### 5. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

#### 6. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al- auta&gt;d</i>

**7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**8. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

**9. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد و

على آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, Shalawat dan Salam atas semulia-mulia para Nabi dan Rasul, Sayyidina Muhammad dan atas semua keluarga dan sahabatnya. Dengan Hidayah Allah swt. penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, HMI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE, MM., dan Erissa Nilasari, MP., selaku Ketua Jurusan dan program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I., selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin serta Perpustakaan Daerah Prov. Kalimantan Selatan beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Semua informan yang memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu di balas oleh Allah swt. Dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 05 Desember 2020

Penulis,

Ahmad Saifullah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu .....	11
I. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II KEPUTUSAN PEMBELIAN, HARGA, LOKASI, <i>STORE</i></b> <b><i>ATMOSPHERE</i> DAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>15</b>
A. Pasar Dan Pemasaran .....	15
B. Keputusan Pembelian.....	16
C. Harga .....	22
D. Lokasi .....	28



E. <i>Store Atmosphere</i> .....	32
F. Kualitas Pelayanan .....	40
G. Hubungan Antara Variabel.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian .....	47
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Data dan Sumber Data.....	49
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	50
F. Desain Pengukuran.....	51
G. Uji Instrumen Penelitian.....	52
H. Uji Asumsi Klasik .....	54
I. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Data Penelitian .....	59
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	93
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	99
E. Pembahasan.....	104
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>117</b>
A. Simpulan.....	117
B. Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	13
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	50
Tabel 3.2: Skala Likert .....	52
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	60
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan jumlah kunjungan .....	62
Tabel 4.6 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen .....	63
Tabel 4.7 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan.....	63
Tabel 4.8 Jawaban responden tentang harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De’kopi arwana tidak kalah saing dengan cafe lain.....	64
Tabel 4.9 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang saya rasakan dan membuat saya puas .....	65
Tabel 4.10 Jawaban responden tentang lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak pejalan kaki .....	66
Tabel 4.11 Jawaban responden tentang Lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak kendaraan.....	66
Tabel 4.12 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas .....	67

Tabel 4.13 Jawaban responden tentang letak tempat parkir dekat dengan De’Kopi Arwana .....	68
Tabel 4.14 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang aman.....	68
Tabel 4.15 Jawaban responden tentang Lokasi De’Kopi Arwana mudah dijangkau oleh transportasi umum .....	69
Tabel 4.16 Jawaban responden tentang ukuran De’Kopi Arwana luas.....	70
Tabel 4.17 Jawaban responden tentang tampilan De’Kopi Arwana menarik .....	70
Tabel 4.18 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana mudah terlihat dari jalan raya .....	71
Tabel 4.19 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki kondisi bangunan yang baik.....	71
Tabel 4.20 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki lantai yang baik .....	72
Tabel 4.21 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki warna <i>interior</i> yang menarik.....	73
Tabel 4.22 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki pencahayaan yang baik.....	73
Tabel 4.23 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki aroma yang segar.....	74
Tabel 4.24 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana menampilkan <i>live music</i> yang membuat nyaman .....	75
Tabel 4.25 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan seperti meja didesain dengan baik.....	75
Tabel 4.26 Jawaban responden tentang suhu di De’Kopi Arwana membuat nyaman.....	76
Tabel 4.27 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana berpenampilan menarik .....	77
Tabel 4.28 Jawaban responden tentang harga pada menu yang disediakan terlihat jelas .....	77

Tabel 4.29 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik.....	78
Tabel 4.30 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki desain yang unik.....	79
Tabel 4.31 Jawaban responden tentang Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas.....	79
Tabel 4.32 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar .....	80
Tabel 4.33 Jawaban responden tentang De’kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu .....	81
Tabel 4.34 Jawaban responden tentang De’kopi arwana memiliki alokasi ruangan untuk pelanggan seperti Toilet .....	81
Tabel 4.35 Jawaban responden tentang De’kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang dekat dengan jalur keluar .....	82
Tabel 4.36 Jawaban responden tentang De’kopi arwana memiliki hiasan saat hari besar dan tahun baru. (sebagai contoh:hari kemerdekaan) .....	83
Tabel 4.37 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana terlihat rapi dan bersih .....	83
Tabel 4.38 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus (sebagai contoh: tisu dan tempat sampah).....	84
Tabel 4.39 Jawaban responden tentang Karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang tepat .....	85
Tabel 4.40 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat .....	86
Tabel 4.41 Jawaban responden tentang pelayanan yang dilakukan oleh karyawan De’Kopi Arwana memuaskan.....	86
Tabel 4.42 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen.....	87
Tabel 4.43 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk yang dijual.....	88

Tabel 4.44 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana melakukan komunikasi kepada konsumen dengan baik .....	88
Tabel 4.45 Jawaban responden tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena dapat memenuhi kebutuhan saya.....	89
Tabel 4.46 Jawaban responden tentang Saya tau De’kopi Arwana dari teman maupun media sosial .....	90
Tabel 4.47 Jawaban responden tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembeli di De’’kopi arwana dari berbagai alternatif cafe yang lain ....	91
Tabel 4.48 Jawaban responden tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena tempat yang tepat sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman maupun keluarga....	92
Tabel 4.49 Jawaban responden tentang Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di De’Kopi Arwana .....	92
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas.....	93
Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.54 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glejser</i> ).....	97
Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinieritas .....	98
Tabel 4.55 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
Tabel 4.56 Hasil analisis koefisien determinasi .....	102
Tabel 4.57 Hasil Uji F.....	102
Tabel 4.58 Hasil Uji T.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot .....	95
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (scatterplot) .....	97