

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Data Penelitian

##### 1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan pengunjung De’Kopi Arwana. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir, pekerjaan dan berapa kali berkunjung ke De’Kopi Arwana. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	57	57%
Perempuan	43	43%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 57 orang atau 57% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 43 orang atau 43% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung De’Kopi Arwana yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah laki-laki.

### b. Umur Responden

Profil berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur

<b>Kelompok Umur</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
15-20 Tahun	12	12%
21-25 Tahun	65	65%
26-30 Tahun	19	19%
Lebih dari 30 Tahun	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan Keterangan Tabel diatas memperlihatkan bahwa Pengunjung De'Kopi Arwana yang diambil sebagai Responden sebagian besar berumur 21-25 tahun sebanyak 65 orang atau 65%. Selanjutnya data responden yang berumur 15-20 tahun sebanyak 12 orang atau 12%, yang berumur 26-30 tahun sebanyak 19 orang atau 19% dan dalam proses pengumpulan data ini, penulis hanya menemui 4 orang atau 4% responden yang berusia lebih dari 30 tahun.

### c. Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat pendidikan menentukan seseorang dalam menerima pengetahuan dan informasi. Berikut ini data responden dengan latar belakang pendidikan terakhirnya:

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

<b>Tingkat Pendidikan Terakhir</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD/Sederajat	0	0%
SMP/Sederajat	6	6%
SMA/Sederajat	73	73%
Diploma/Sarjana	21	21%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Dari data responden yang berhasil dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang telah diisi, dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan responden yang pendidikannya SD/Sederajat yang berarti 0%, terdapat 6% yang berpendidikan SMP/Sederajat, terdapat 73 orang atau 73% yang berpendidikan SMA/Sederajat dan yang berpendidikan Diploma/Sarjana ada 21 orang atau 21%. Dapat terlihat bahwa mayoritas Pengunjung De’Kopi Arwana berpendidikan SMA/Sederajat.

#### **d. Pekerjaan Responden**

Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Pada penelitian ini, didapatkan data pengunjung De’Kopi Arwana sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	18	16%
Wiraswasta	8	8%
Pelajar/Mahasiswa	67	67%
Lain-lain	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020..

Pada Penelitian ini terdapat 5 jenis pekerjaan responden yaitu PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa dan lain-lain (berupa ibu rumah tangga, guru/pengajar). Dari hasil total sebaran responden, masing-masing mempunyai presentase sebagai berikut: Pengunjung De’Kopi Arwana yang memiliki pekerjaan sebagai PNS 3 orang atau 3%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta berjumlah 18 orang atau 18%, untuk Wiraswasta berjumlah 8 orang atau 8%, sedangkan

yang masih Pelajar/Mahasiswa sebanyak 67 orang atau 67% yang merupakan jumlah terbanyak diantara pekerjaan yang lain, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 4% termasuk dalam kategori Pekerjaan lain-lain.

#### e. Kunjungan responden ke De’Kopi Arwana

Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan jumlah kunjungan

<b>Keterangan</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pertama Kali	15	15%
2 kali	10	10%
3 kali atau Lebih	75	75%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Dari hasil tabel tersebut, memperlihatkan bahwa Pengunjung De’Kopi Arwana yang diambil sebagai responden sebagian besar sudah berkunjung ke De’Kopi Arwana 3 kali atau lebih sebanyak 75 orang atau 75%, selanjutnya data responden yang berkunjung 2 kali sebanyak 10 orang atau 10% dan untuk pengunjung yang baru pertama kali mengunjungi De’Kopi Arwana sebanyak 15 orang atau 15%. Dapat terlihat bahwa mayoritas responden yang ditemui penulis 3 kali atau lebih datang ke De’Kopi Arwana.

## 2. Deskriptif Variabel Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner para responden, maka gambaran mengenai pengaruh harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. Variabel Harga

- 1) Harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen

Tabel 4.6 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	54	54%
3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 54 orang (54%) menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen. Sebanyak 28 orang (28%) menyatakan sangat setuju, 18 orang (18%) menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Ini berarti banyak pengunjung merasa harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen.

- 2) Harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan

Tabel 4.7 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	22	22%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang didapatkan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan hanya 3 orang (3%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab setuju ada 47 orang (47%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 28 orang (28%) dan untuk jawaban netral ada 22 orang (22%). Jadi banyak responden yang setuju bahwa harga yang ditetapkan di De’Kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang didapatkan.

3) Harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De’kopi arwana tidak kalah saing dengan cafe lain

Tabel 4.8 Jawaban responden tentang harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De’kopi arwana tidak kalah saing dengan cafe lain

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	31%
2	Setuju	43	43%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De’kopi arwana tidak kalah saing dengan cafe lain adalah setuju sebanyak 43 orang (43%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 31 orang (31%), untuk yang menyatakan

netral ada 23 orang (23%), sedangkan hanya 3 orang (3%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De'kopi arwana tidak kalah saing dengan cafe lain.

4) Harga yang ditetapkan di De'Kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang saya rasakan dan membuat saya puas

Tabel 4.9 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di De'Kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang saya rasakan dan membuat saya puas

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	28	28%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang harga yang ditetapkan di De'Kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang di rasakan dan membuat puas adalah setuju sebanyak 47 orang (47%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 23 orang (23%), untuk yang menyatakan netral ada 28 orang (28%), sedangkan hanya 2 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa harga yang ditetapkan di De'Kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang di rasakan dan membuat puas.

## b. Variabel Lokasi

### 1) Lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak pejalan kaki

Tabel 4.10 Jawaban responden tentang lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak pejalan kaki

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	29	29%
3	Netral	43	43%
4	Tidak Setuju	13	13%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban dari pernyataan tentang lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak pejalan kaki sebanyak 43 orang (43%) yang menyatakan netral, sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan sangat setuju, untuk responden yang menyatakan setuju ada 29 orang (29%) dan 13 orang (13%) yang menyatakan tidak setuju sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%). Jadi sebagian besar responden netral bahwa lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak pejalan kaki.

### 2) Lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak kendaraan

Tabel 4.11 Jawaban responden tentang Lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak kendaraan

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	60	60%
3	Netral	14	14%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban pernyataan tentang lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak kendaraan adalah sebanyak 60 orang (60%) yang menyatakan setuju, untuk responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (24%), untuk responden yang menyatakan netral sebanyak 14 orang (14%) dan sisanya 2 orang (2%) menyatakan tidak setuju. Responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada. Artinya kebanyakan dari responden yang ditemui penulis setuju tentang lokasi De’Kopi Arwana dilalui banyak kendaraan.

### 3) De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas

Tabel 4.12 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	43%
2	Setuju	42	42%
3	Netral	13	13%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas adalah sebanyak 43 orang (43%) yang menyatakan sangat setuju untuk responden yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (42%), untuk responden yang menyatakan netral sebanyak 13 orang (13%) dan sisanya 2 orang (2%) menyatakan tidak setuju. Responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi sebagian besar responden sangat setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas.

## 4) Letak tempat parkir dekat dengan De’Kopi Arwana

Tabel 4.13 Jawaban responden tentang letak tempat parkir dekat dengan De’Kopi Arwana

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	52	52%
3	Netral	17	17%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang letak tempat parkir dekat dengan De’Kopi Arwana, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (29%), untuk responden yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang (52%) yang merupakan pilihan terbanyak, responden yang menyatakan netral sebanyak 17 orang (17%), sedangkan hanya 2 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut di ketahui bahwa responden menyatakan setuju tentang letak tempat parkir dekat dengan De’Kopi Arwana.

## 5) De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang aman

Tabel 4.14 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang aman

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang aman, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan hanya 2 orang (2%) yang menjawab sangat tidak setuju. Responden yang menjawab setuju ada 47 orang (47%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 28 orang (28%) dan untuk jawaban netral ada 23 orang (23%). Jadi banyak responden yang setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki tempat parkir yang aman.

6) Lokasi De’Kopi Arwana mudah dijangkau oleh transportasi umum

Tabel 4.15 Jawaban responden tentang Lokasi De’Kopi Arwana mudah dijangkau oleh transportasi umum

<b>No.</b>	<b>Alternatif</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	48	48%
3	Netral	20	20%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang lokasi De’Kopi Arwana mudah dijangkau oleh transportasi umum. Responden yang menyatakan setuju 48 orang (48%), untuk responden yang menjawab sangat setuju 32 orang (32%), sedangkan responden yang menyatakan netral sebanyak 20 orang (20%) dan untuk responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Ini menunjukkan bahwa responden De’Kopi arwana lebih banyak setuju tentang lokasi mudah dijangkau oleh transportasi umum.

## 7) Ukuran De'Kopi Arwana luas

Tabel 4.16 Jawaban responden tentang ukuran De'Kopi Arwana luas

<b>No.</b>	<b>Alternatif</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	50	50%
2	Setuju	38	38%
3	Netral	12	12%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang ukuran De'Kopi Arwana luas. Responden yang ditemui penulis sebanyak 50 orang (50%) menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang (38%), sedangkan responden yang menyatakan netral hanya 12 orang (12%), untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang penulis temui menyatakan sangat setuju bahwa ukuran De'Kopi Arwana luas.

## 8) Tampilan De'Kopi Arwana menarik

Tabel 4.17 Jawaban responden tentang tampilan De'Kopi Arwana menarik

<b>No.</b>	<b>Alternatif</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	55	55%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang tampilan De'Kopi Arwana menarik. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), untuk responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (30%) sedangkan sisanya sebanyak 15 orang (15%) responden menyatakan netral. Untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dapat dilihat dengan jelas dari tabel bahwa banyak pengunjung yang setuju bahwa tampilan De’Kopi Arwana menarik.

9) De’Kopi Arwana mudah terlihat dari jalan raya

Tabel 4.18 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana mudah terlihat dari jalan raya

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	40	40%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana mudah terlihat dari jalan raya tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden yang menjawab netral sebanyak 15 orang (15%), untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang (45%) dan untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang (40%). Ini berarti banyak pengunjung de’kopi arwana setuju bahwa lokasi terlihat jelas dari jalan raya.

10) De’Kopi Arwana memiliki kondisi bangunan yang baik

Tabel 4.19 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki kondisi bangunan yang baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	25	25%
2	Setuju	56	56%

3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De'Kopi Arwana memiliki kondisi bangunan yang baik terdapat 56 orang (56%) yang menyatakan setuju, 25 orang (25%) yang menyatakan sangat setuju, untuk responden yang menyatakan netral sebanyak 18 orang (18%) sedangkan sisanya 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju. Tidak ditemukan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa responden setuju dengan pernyataan bahwa de'kopi arwana memiliki kondisi bangunan yang baik.

### c. Variabel *Store Atmosphere*

1) De'Kopi Arwana memiliki lantai yang baik

Tabel 4.20 Jawaban responden tentang De'Kopi Arwana memiliki lantai yang baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	66	66%
3	Netral	14	14%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 66 orang (66%) menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa De'Kopi Arwana memiliki lantai yang baik. sebanyak 19 orang (19%) yang menyatakan sangat setuju, 14 orang (14%) yang menyatakan netral dan sisanya 1 orang (1%) memilih tidak setuju. Tidak ada responden yang

menyatakan sangat tidak setuju. Ini berarti banyak pengunjung menilai bahwa De’Kopi Arwana memiliki lantai yang baik.

2) De’Kopi Arwana memiliki warna *interior* yang menarik

Tabel 4.21 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki warna *interior* yang menarik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	33	33%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	19	19%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki warna *interior* yang menarik tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan hanya 2 orang (2%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab setuju ada 46 orang (46%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 33 orang (33%). Jadi banyak responden yang setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki warna *interior* yang menarik.

3) De’Kopi Arwana memiliki pencahayaan yang baik

Tabel 4.22 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki pencahayaan yang baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	49	49%
3	Netral	13	13%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana memiliki pencahayaan yang baik diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (37%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (49%), responden yang menyatakan netral sebanyak 13 orang (13%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat diketahui bahwa pengunjung setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki pencahayaan yang baik.

#### 4) De’Kopi Arwana memiliki Aroma yang segar

Tabel 4.23 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki aroma yang segar

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	9%
2	Setuju	31	31%
3	Netral	52	52%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban sebagian besar responden yaitu 52 orang (52%) menyatakan netral tentang bahwa De’Kopi Arwana memiliki aroma yang segar. Sebanyak 31 orang (31%) responden menyatakan setuju, 9 orang (9%) menyatakan sangat setuju dan untuk responden yang menyatakan tidak setuju ada 6 orang (6%), sisanya 2 orang (2%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar penunjang

memilih jawaban netral dengan pernyataan De’Kopi Arwana memiliki aroma yang segar.

5) De’Kopi Arwana menampilkan *live music* yang membuat nyaman

Tabel 4.24 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana menampilkan *live music* yang membuat nyaman.

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	51	51%
3	Netral	16	16%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang (32%), untuk responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (51%) yang merupakan pilihan terbanyak, responden yang menyatakan netral sebanyak 16 orang (16%), sedangkan hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat di ketahui bahwa responden menyatakan setuju tentang De’Kopi Arwana menampilkan *live music* yang membuat nyaman.

6) De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan seperti meja didesain dengan baik

Tabel 4.25 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan seperti meja didesain dengan baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	17%
2	Setuju	58	58%
3	Netral	25	25%
4	Tidak Setuju	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan seperti meja didesain dengan baik tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden yang menjawab netral sebanyak 25 orang (25%). Untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 58 orang (58%) dan untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (17%). Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa banyak pengunjung merasa perlengkapan seperti meja di desain dengan baik.

#### 7) Suhu di De’Kopi Arwana membuat nyaman

Tabel 4.26 Jawaban responden tentang suhu di De’Kopi Arwana membuat nyaman

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	33	33%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban sebanyak 47 orang (47%) menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa suhu di De’Kopi Arwana membuat nyaman. Sebanyak 16 orang (16%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (33%) menyatakan netral, dan sisanya 4 orang (4%) memilih tidak setuju. Tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini berarti banyak pengunjung merasa bahwa suhu di De'Kopi Arwana membuat nyaman.

8) Karyawan De'Kopi Arwana berpenampilan menarik

Tabel 4.27 Jawaban responden tentang karyawan De'Kopi Arwana berpenampilan menarik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	14%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	34	34%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang karyawan De'Kopi Arwana berpenampilan menarik diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (50%), responden yang menyatakan netral sebanyak 34 orang (34%) dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 orang (2%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Dapat diketahui bahwa pengunjung setuju dengan karyawan De'Kopi Arwana berpenampilan menarik.

9) Harga pada menu yang disediakan terlihat jelas

Tabel 4.28 Jawaban responden tentang harga pada menu yang disediakan terlihat jelas

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	22	22%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang harga pada menu yang disediakan terlihat jelas diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (27%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (50%), responden yang menyatakan netral sebanyak 22 orang (22%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. dapat diketahui bahwa pengunjung setuju dengan pernyataan tentang harga pada menu yang disediakan terlihat jelas.

10) De'Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik

Tabel 4.29 Jawaban responden tentang De'Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	34	34%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban dari pernyataan tentang De'Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik sebanyak 47 orang (47%) yang menyatakan setuju, sebanyak 16 orang (16%) yang menyatakan sangat setuju, untuk responden yang menyatakan netral ada 34 orang (34%) dan 2 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Jadi sebagian besar responden

setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik.

11) De’Kopi Arwana memiliki desain yang unik

Tabel 4.30 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki desain yang unik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	59	59%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’Kopi Arwana memiliki desain yang unik. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang (59%), untuk responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (18%) sedangkan sisanya sebanyak 23 orang (23%) responden menyatakan netral. Untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dapat dilihat dengan jelas dari tabel bahwa banyak pengunjung yang setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki desain yang unik.

12) Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas

Tabel 4.31 Jawaban responden tentang Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	69	69%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden yang menjawab netral sebanyak 15 orang (15%). Untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 69 orang (69%) dan untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (16%). Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa banyak pengunjung merasa Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas tidak.

13) De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar

Tabel 4.32 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	55	55%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban pernyataan tentang De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar sebanyak 22 orang (22%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 55 orang (55%) yang menyatakan setuju, untuk responden yang menyatakan netral ada 23 orang (23%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar.

## 14) De'kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu

Tabel 4.33 Jawaban responden tentang De'kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	43%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	11	11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De'kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden yang menjawab netral sebanyak 11 orang (11%). Untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang (46%) dan untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang (43%). Dari hasil penelitian dinyatakan pengunjung setuju bahwa De'kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu.

## 15) De'kopi arwana memiliki alokasi ruangan untuk pelanggan seperti Toilet

Tabel 4.34 Jawaban responden tentang De'kopi arwana memiliki alokasi ruangan untuk pelanggan seperti Toilet

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	56	56%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De’kopi arwana memiliki alokasi ruangan untuk pelanggan seperti Toilet sebanyak 29 orang (29%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 56 orang (56%) yang menyatakan setuju, untuk responden yang menyatakan netral ada 15 orang (15%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa De’kopi arwana memiliki alokasi ruangan untuk pelanggan seperti Toilet.

16) De’kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang dekat dengan jalur keluar

Tabel 4.35 Jawaban responden tentang De’kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang dekat dengan jalur keluar

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	48	48%
3	Netral	22	22%
4	Tidak Setuju	10	10%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang De’kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang dekat dengan jalur keluar adalah setuju sebanyak 48 orang (48%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 20 orang (20%), untuk yang menyatakan netral ada 22 orang (22%), sedangkan ada 10 orang (10%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi sebagian

besar responden setuju bahwa De'kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang dekat dengan jalur keluar.

17) De'kopi arwana memiliki hiasan saat hari besar dan tahun baru.

(sebagai contoh:hari kemerdekaan)

Tabel 4.36 Jawaban responden tentang De'kopi arwana memiliki hiasan saat hari besar dan tahun baru. (sebagai contoh:hari kemerdekaan)

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	36	36%
3	Netral	43	43%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang De'kopi arwana memiliki hiasan saat hari besar dan tahun baru diketahui responden yang menyatakan setuju sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang (36%), responden yang menyatakan netral sebanyak 43 orang (43%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat diketahui bahwa kebanyakan pengunjung menjawab nertal tentang De'kopi arwana memiliki hiasan saat hari besar dan tahun baru.

#### d. Variabel Kualitas Pelayanan

1) De'Kopi Arwana terlihat rapi dan bersih

Tabel 4.37 Jawaban responden tentang De'Kopi Arwana terlihat rapi dan bersih

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	59	59%

3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban dari pernyataan tentang De’Kopi Arwana terlihat rapi dan bersih sebanyak 18 orang (18%) yang menyatakan netral, sebanyak 21 orang (21%) yang menyatakan sangat setuju, untuk responden yang menyatakan setuju ada 59 orang (59%) dan 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Jadi sebagian besar responden setuju bahwa De’Kopi Arwana terlihat rapi dan bersih.

2) De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus (sebagai contoh: tisu dan tempat sampah)

Tabel 4.38 Jawaban responden tentang De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus (sebagai contoh: tisu dan tempat sampah)

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	39	39%
3	Netral	32	32%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus diketahui responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang (39%), responden yang menyatakan netral sebanyak 32 orang (32%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (9%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. dapat diketahui bahwa pengunjung setuju dengan pernyataan tentang De'Kopi Arwana memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus.

### 3) Karyawan De'Kopi Arwana memberikan pelayanan yang tepat

Tabel 4.39 Jawaban responden tentang Karyawan De'Kopi Arwana memberikan pelayanan yang tepat

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	67	67%
3	Netral	20	20%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang Karyawan De'Kopi Arwana memberikan pelayanan yang tepat adalah setuju sebanyak 67 orang (67%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 10 orang (10%), untuk yang menyatakan netral ada 20 orang (20%), sedangkan hanya 3 orang (3%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa Karyawan De'Kopi Arwana memberikan pelayanan yang tepat.

## 4) Karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat

Tabel 4.40 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	37	37%
3	Netral	37	37%
4	Tidak Setuju	11	11%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.40 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban dari pernyataan tentang karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 12 orang (12%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 37 orang (37%) yang menyatakan setuju, untuk responden yang menyatakan nertal ada 37 orang (37%) dan 11 orang (11%) yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%). Jadi sebagian besar responden menjawab setuju dan netral pernyataan tentang karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat.

## 5) Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan De’Kopi Arwana memuaskan

Tabel 4.41 Jawaban responden tentang pelayanan yang dilakukan oleh karyawan De’Kopi Arwana memuaskan

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	43	43%
3	Netral	33	33%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.41 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang pelayanan yang dilakukan oleh karyawan De’Kopi Arwana memuaskan. Responden yang ditemui penulis sebanyak 22 orang (22%) menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang (43%), sedangkan responden yang menyatakan netral hanya 33 orang (33%), untuk responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) . Dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang penulis temui menyatakan setuju bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan De’Kopi Arwana memuaskan.

6) Karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen.

Tabel 4.42 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	17%
2	Setuju	42	42%
3	Netral	37	37%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.42 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban sebagian besar responden yaitu 42 orang (42%) menyatakan setuju bahwa karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. Sebanyak 17 orang (17%) responden menyatakan sangat, 37 orang (37%) menyatakan netral dan untuk responden yang menyatakan tidak setuju ada 4 orang (4%), tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar penunjang setuju karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen.

7) Karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk yang dijual

Tabel 4.43 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk yang dijual

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	25	25%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.43 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk yang dijual adalah setuju sebanyak 50 orang (50%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 23 orang (23%), untuk yang menyatakan netral ada 25 orang (25%), sedangkan hanya 2 orang (2%) yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk yang dijual.

8) Karyawan De’Kopi Arwana melakukan komunikasi kepada konsumen dengan baik

Tabel 4.44 Jawaban responden tentang karyawan De’Kopi Arwana melakukan komunikasi kepada konsumen dengan baik

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
-----	------------	---	----------------

1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	35	35%
3	Netral	33	33%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.44 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang karyawan De’Kopi Arwana melakukan komunikasi kepada konsumen dengan baik diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (27%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang (35%), responden yang menyatakan netral sebanyak 33 orang (33%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. dapat diketahui bahwa pengunjung setuju dengan pernyataan tentang karyawan De’Kopi Arwana melakukan komunikasi kepada konsumen dengan baik.

#### e. Variabel Keputusan Pembelian

- 1) Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena dapat memenuhi kebutuhan saya

Tabel 4.45 Jawaban responden tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena dapat memenuhi kebutuhan saya

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	37	37%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.45 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena dapat memenuhi kebutuhan saya adalah setuju sebanyak 46 orang (46%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 16 orang (16%), untuk yang menyatakan netral ada 37 orang (37%), sedangkan hanya 1 orang (2%) yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa pengunjung memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena dapat memenuhi kebutuhan.

2) Saya tau De’kopi Arwana dari teman maupun media sosial

Tabel 4.46 Jawaban responden tentang Saya tau De’kopi Arwana dari teman maupun media sosial

<b>No.</b>	<b>Alternatif</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	26	26%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.46 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban sebagian besar responden yaitu 45 orang (45%) menyatakan setuju bahwa saya tau De’kopi Arwana dari teman maupun media sosial. Sebanyak 27 orang (27%) responden menyatakan sangat setuju, 26 orang (26%) menyatakan netral dan untuk responden yang menyatakan sangat tidak setuju ada 2 orang (2%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar

responden setuju bahwa tau De'kopi Arwana dari teman maupun media sosial.

3) Saya memutuskan untuk melakukan pembeli di De'kopi arwana dari berbagai alternatif kafe yang lain

Tabel 4.47 Jawaban responden tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembeli di De'kopi arwana dari berbagai alternatif cafe yang lain

<b>No.</b>	<b>Alternatif</b>	<b>F</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	14	14%
2	Setuju	48	48%
3	Netral	34	34%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembeli di De'kopi arwana dari berbagai alternatif kafe yang lain diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang (48%), responden yang menyatakan netral sebanyak 34 orang (34%) dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%) dan tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat diketahui bahwa responden setuju bahwa pengunjung memutuskan untuk melakukan pembeli di De'kopi arwana dari berbagai alternatif kafe yang lain.

- 4) Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena tempat yang tepat sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman maupun keluarga

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

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	52	52%
3	Netral	19	19%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.48 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pernyataan tentang Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena tempat yang tepat sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman maupun keluarga adalah setuju sebanyak 52 orang (52%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 29 orang (29%), untuk yang menyatakan netral ada 19 orang (19%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa memutuskan untuk melakukan pembelian di De’Kopi Arwana karena tempat yang tepat sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman maupun keluarga.

- 5) Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di De’Kopi Arwana

Tabel 4.49 Jawaban responden tentang Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di De’Kopi Arwana

No.	Alternatif	F	Persentase (%)
-----	------------	---	----------------

1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	48	48%
3	Netral	24	24%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.49 diatas, dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di De'Kopi Arwana, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan hanya 1 orang (1%) yang menjawab tidak setuju. Responden yang menjawab setuju ada 48 orang (48%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 27 orang (27%) dan untuk jawaban netral ada 24 orang (24%). Jadi banyak responden yang setuju bahwa pengunjung merasa puas setelah melakukan pembelian di De'Kopi Arwana.

## B. Hasil Uji Istrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Harga (X1)	1	0,774	0,1654	Valid
	2	0,866	0,1654	Valid
	3	0,794	0,1654	Valid
	4	0,831	0,1654	Valid
Lokasi (X2)	5	0,304	0,1654	Valid
	6	0,631	0,1654	Valid
	7	0,769	0,1654	Valid
	8	0,653	0,1654	Valid
	9	0,634	0,1654	Valid
	10	0,618	0,1654	Valid
	11	0,775	0,1654	Valid
	12	0,668	0,1654	Valid
	13	0,684	0,1654	Valid
	14	0,396	0,1654	Valid
	15	0,644	0,1654	Valid

(X3)	16	0,714	0,1654	Valid
	17	0,577	0,1654	Valid
	18	0,555	0,1654	Valid
	19	0,639	0,1654	Valid
	20	0,776	0,1654	Valid
	21	0,748	0,1654	Valid
	22	0,700	0,1654	Valid
	23	0,681	0,1654	Valid
	24	0,691	0,1654	Valid
	25	0,714	0,1654	Valid
	26	0,641	0,1654	Valid
	27	0,589	0,1654	Valid
	28	0,623	0,1654	Valid
	29	0,701	0,1654	Valid
	30	0,681	0,1654	Valid
Kualitas Pelayanan (X4)	31	0,685	0,1654	Valid
	32	0,659	0,1654	Valid
	33	0,719	0,1654	Valid
	34	0,724	0,1654	Valid
	35	0,711	0,1654	Valid
	36	0,817	0,1654	Valid
	37	0,853	0,1654	Valid
	38	0,776	0,1654	Valid
Keputusan Pembelian (Y)	39	0,798	0,1654	Valid
	40	0,676	0,1654	Valid
	41	0,657	0,1654	Valid
	42	0,750	0,1654	Valid
	43	0,642	0,1654	Valid
	44	0,702	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Dari tabel hasil uji validitas instrumen data penelitian diatas, terlihat nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	44

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

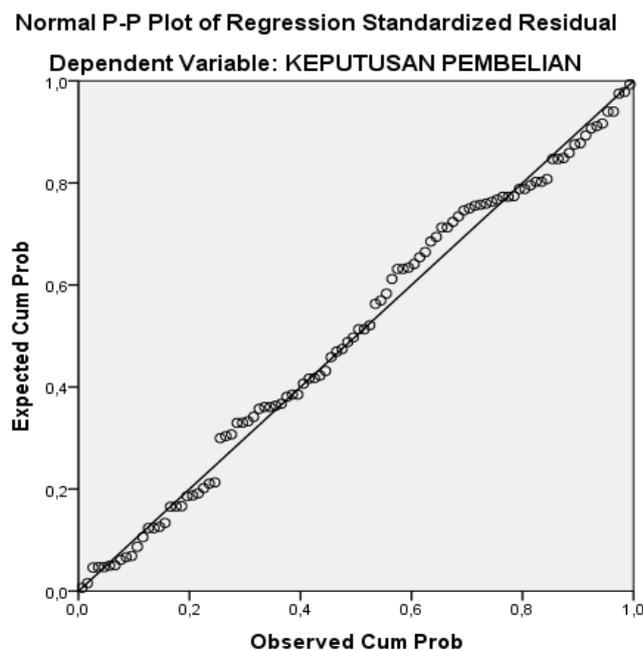
Dari tabel hasil uji reliabilitas instrumen data penelitian diatas, terlihat nilai Cronbach's Alpha adalah 0,945 lebih besar dari 0,60, artinya jika nilai alpha > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

## C. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *kolmogorov-Simirnov* dan dinyatakan menyebar normal apabila hasil uji unstandardized residualnya memiliki nilai signifikan lebih besar dari  $\alpha$  (0,05. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*:

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot



Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas

One- simple kolmogorov-Simirnov test	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogorov-Simirnov* dalam tabel 4.52 diatas diperoleh signifikan sebesar 0,200. Dengan nilai sig  $\alpha = 0,05$  dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig. = 0,200 > Sig  $\alpha$  0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

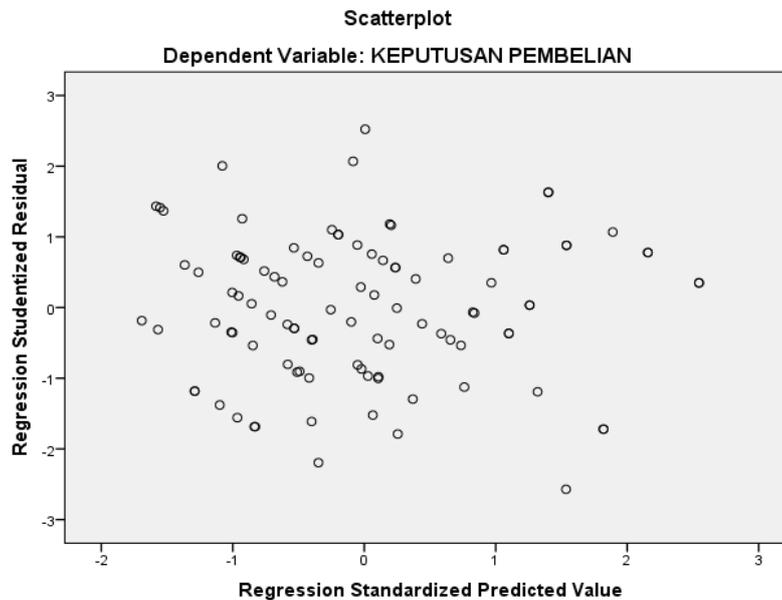
## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Spearman's rho* dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi, tidak terjadinya heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dan dasar pengambilan keputusan dalam uji *glejser* yaitu:

1. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
2. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *scatterplot* dan uji *glejser* menggunakan program SPSS 22 for window :

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (scatterplot)



Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Tabel 4.54 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Glejser*)

Model	T	Sig.
Constant	1,667	,099
Harga	-1,619	,109
Lokasi	-1,815	,073
Store Atmosphere	,135	,893
Kualitas Pelayanan	1,848	,068

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai Sig. Harga ( $X_1$ ) = 0,109  $\geq$  Sig  $\alpha$  = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, nilai Sig. Lokasi ( $X_2$ ) = 0,073  $\geq$  Sig  $\alpha$  = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, nilai Sig. Store Atmosphere ( $X_3$ ) = 0,893  $\geq$  Sig  $\alpha$  = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, dan nilai Sig. Kualitas Pelayanan ( $X_4$ ) = 0,068  $\geq$  Sig  $\alpha$  = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas akan terjadi apabila :

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10.  
Terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.
2. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.  
Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Berikut tabel hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan program *SPSS 22 for windows*:

Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Harga (X1)	0,712	1,404
Lokasi (X2)	0,658	1,519
Store Atmosphere (X3)	0,446	2,240
Kualitas Pelayanan (X4)	0,613	1,632

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dalam tabel 4.53 diatas diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,712 untuk harga, 0,65 untuk lokasi, 0,446 untuk *store atmpshere*, dan 0,613 untuk kualitas pelayanan yang berarti nilainya lebih besar dari 0,10. Dan dilihat dari nilai VIF diperoleh sebesar 1,404 untuk harga, 1,519 untuk lokasi, 2,240 untuk *store atmpshere*, dan 1,632 untuk kualitas pelayanan yang berarti nilainya lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

## D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*. Berikut adalah rumus Regresi Linier Berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan pembelian De'Kopi Arwana

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Kofisien regresi

$X_1$  : Harga De'Kopi Arwana

$X_2$  : Lokasi De'Kopi Arwana

$X_3$  : *Store Atmosphere* De'Kopi Arwana

$X_4$  : Kualitas Pelayanan De'Kopi Arwana

e : Multiple regression/error

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows* berikut hasil perhitungan uji regresi linier berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.55 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B (koefisien Regresi)	Keterangan
Keputusan Pembelian (Y)	1,274	Positif
Harga ( $X_1$ )	0,179	Positif
Lokasi ( $X_2$ )	0,106	Positif
Store Atmosphere ( $X_3$ )	0,112	Positif
Kualitas Pelayanan ( $X_4$ )	0,117	Positif

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Persamaan Regresi linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y = 1,274 + 0,179 + 0,106 + 0,112 + 0,117$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Konstanta**

Nilai konstanta adalah 1,274 hal ini berarti jika harga ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ) *store atmosphere* ( $X_3$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_4$ ) bernilai 0, maka keputusan pembelian bernilai positif yaitu 1,274.

**b. Harga ( $X_1$ )**

Nilai koefisien regresi variabel harga bernilai positif yaitu 0,179 atau 17,9% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor harga mengalami kenaikan satu persen maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,179 atau 17,9% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor harga turun satu persen maka keputusan pembelian akan turun 0,179 atau 17,9%.

**c. Lokasi ( $X_2$ )**

Nilai koefisien regresi variabel lokasi bernilai positif yaitu 0,106 atau 10,6% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor lokasi mengalami kenaikan satu persen maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,106 atau 10,6% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor lokasi turun satu persen maka keputusan pembelian akan turun 0,106 atau 10,6%.

**d. Store Atmosphere ( $X_3$ )**

Nilai koefisien regresi variabel *store atmosphere* bernilai positif yaitu 0,112 atau 11,2% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor *store atmosphere* mengalami kenaikan satu persen maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,112 atau 11,2% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor *store atmosphere* turun satu persen maka keputusan pembelian akan turun 0,112 atau 11,2%.

**e. Kualitas Pelayanan ( $X_4$ )**

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,117 atau 11,7% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu persen maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,117 atau 11,7% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor kualitas pelayanan turun satu persen maka keputusan pembelian akan turun 0,117 atau 11,7%.

**2. Uji Hipotesis**

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan uji hipotesis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*. Berikut hasil perhitungannya :

**a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*).**

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, bila  $R^2 = 0$  berarti tidak ada hubungan yang sempurna.

Sedangkan apabila nilai  $R^2 = 1$  maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan. Berikut tabel hasil analisis koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*:

Tabel 4.56 Hasil analisis koefisien determinasi

Model	R Square
1	0,541

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.56 di atas, nilai  $R^2$  dalam penelitian ini sebesar 0,541. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel *independent* yaitu harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 54,1%, sedangkan sisanya 45,9% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini. .

#### b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan apakah variabel harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan variabel terikat keputusan pembelian di De’Kopi Arwana. Berikut tabel hasil uji F dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*.

Tabel 4.57 Hasil Uji F

Model	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig.
Regression	27,954	2,47	0,000 <sup>b</sup>

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 27,954 di mana nilai ini lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,47 dan nilai signifikansi untuk pengaruh harga ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ), *store atmosphere* ( $X_3$ ) dan kualitas

pelayanan ( $X_4$ ) secara simultan terdapat keputusan pembelian (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_1, X_2, X_3$  dan  $X_4$  terhadap Y.

### c. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05. Berikut tabel hasil uji T dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*.

Tabel 4.58 Hasil Uji T

Model	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Sig.
Harga ( $X_1$ )	2,092	1,98525	0,039
Lokasi ( $X_2$ )	2,134	1,98525	0,035
<i>Store Atmosphere</i> ( $X_3$ )	3,384	1,98525	0,001
Kualitas Pelayanan ( $X_4$ )	2,482	1,98525	0,015

Sumber: Data diolah, Saifullah, 2020.

#### 1) Variabel Harga ( $X_1$ )

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel harga (2,092) >  $t_{tabel}$  (1,98525) nilai sig. (0,039) <  $\alpha$  (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel harga mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana.

#### 2) Variabel Lokasi ( $X_2$ )

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel lokasi (2,134) >  $t_{tabel}$  (1,98525) nilai sig. (0,035) <  $\alpha$  (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel lokasi mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana.

### 3) Variabel *Store Atmosphere*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel *store atmosphere* (3,384) >  $t_{tabel}$  (1,98525) nilai sig. (0,001) <  $\alpha$  (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel *Store Atmosphere* mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana.

### 4) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_4$ )

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan (2,482) >  $t_{tabel}$  (1,98525) nilai sig. (0,015) <  $\alpha$  (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana.

## E. Pembahasan

### 1. Pengaruh Harga, Lokasi, *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di De'Kopi Arwana.

Dalam penelitian ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh variabel harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara simultan terhadap keputusan pembeliandi De'Kopi Arwana. Berdasarkan dari hasil pengujian didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 27,954 di mana nilai ini lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,47 (27,954 > 2,47 ) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  (0,000 < 0,05) maka hipotesis diterima sehingga menjelaskan bahwa variabel harga, lokasi, *store*

*atmosphere* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana.

Winardi menyatakan keputusan pembelian konsumen merupakan titik suatu pembelian dari proses evaluasi (Winardi, 2010, hal. 200). Kotler dan Amstrong juga mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah tahap proses keputusan di mana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk (Effendi, 2016, hal. 248).

Menurut tinjauan syariat islam pengaruh harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian merupakan transaksi jual beli barang atau jasa yang merupakan merupakan transaksi jual beli barang atau jasa yang merupakan pengaruh untuk menghasilkan teradinya suatu keputusan pembelian oleh konsumen. Transaksi yang dibenarkan oleh syariat islam bisa di lihat dari dasar transaksi jual beli dengan dasar kerelaan antara kedua belah pihak tanpa suatu paksaan yaitu ridha sama ridha dan suka sama suka.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa ayat 29 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(Q.S. An- Nisa“: 29).

Ayat diatas menjelaskan tentang hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi pedagang dan bisnis jual beli. Dalam ayat diatas

mengharamkan orang yang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan (dan segala bentuk transaksi bentuk lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu transaksi yang dibenarkan oleh syariat.

Berdasarkan ayat diatas pengaruh harga, lokasi, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian itu adalah transaksi jual beli barang atau jasa dan dibolehkan untuk melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan atas dasar ridha sama ridha dan suka sama suka. Mencari harta dibolehkan dengan cara berniaga atau berjual beli dengan dasar kerelaan kedua belah pihak tanpa suatu paksaan, karena jual beli yang dilakukan berdasarkan rasa suka sama suka itu diperbolehkan selagi tidak tedapat larangan dari Allah Swt. Namun apabila bertentangan dengan larangan Allah Swt meskipun didasarkan atas suka sama suka maka itu jelas terlarang.

## **2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di De’Kopi Arwana.**

Bedasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,092 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  1,98525 ( $2,092 > 1,98525$ ) dan nilai signifikansi ( $0,039 < \alpha (0,05)$ ) maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rusadi (2019) dan Ema Nurwahyuni (2020), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti semakin terjangkau harga, maka pengunjung akan membuat keputusan pembelian juga meningkat.

Sundaryono (2016) mendefinisikan, Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu . Kotler (2019) menyatakan ada lima Indikator harga yaitu :

- a. Keterjangkauan harga. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di De'kopi Arwana sangat terjangkau dan sesuai beli konsumen.
- b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di De'kopi Arwana sesuai dengan kualitas yang konsumen dapatkan.
- c. Daya saing. Indikator ini menunjukkan bahwa harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di De'Kopi Arwana tidak kalah saing dengan cafe lain.
- d. Kesesuaian harga dengan manfaat. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di De'kopi Arwana sesuai dengan manfaat yang konsumen dapatkan dan membuat puas.

Menurut perspektif Islam harga yang ditetapkan di De'kopi Arwana sesuai dengan terma yang digunakan oleh Ibnu Taimiyah yaitu harga yang ditetapkan didasarkan keadilan. Artinya harga yang ditetapkan tidak terlalu mahal yang membuat produsen memperoleh laba terlalu tinggi, namun juga tidak terlalu murah dan membuat produsen merugi. Harga juga mencerminkan manfaat bagi pembeli dan penjual. Penjual memperoleh keuntungan yang normal, sedangkan pembeli memperoleh manfaat dengan harga yang dibayarkannya, dengan

demikian islam menjamin dimana pembeli dan penjual bersaing satu sama lain dengan arus informasi yang berjalan lancar dalam rangka keadilan.

### **3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di De’Kopi Arwana**

Bedasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,134 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  1,98525 ( $2,134 > 1,98525$ ) dan nilai signifikansi  $(0,035) < \alpha (0,05)$  maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa lokasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Muhammad Sofyan Hady (2016), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti semakin mudahnya lokasi yang dijangkau, maka pengunjung akan memuat keputusan pembelian juga meningkat.

Pengertian lokasi menurut Peter dan Olson adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha (Peter & Olson, 2014, hal. 268). Kotler dan Armstrong juga menyatakan lokasi meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Fungsinya memudahkan calon konsumen untuk mendapatkan produk yang ditawarkan (Kotler & Armstrong, 2014, hal. 76).

Lokasi di De’Kopi Arwana meliputi :

- a. Lalu lintas pejalan kaki. Indikator ini menunjukkan bahwa De’kopi Arwana begitu banyak dilalui pejalan kaki.
- b. Lalu lintas kendaraan. Indikator ini menunjukkan bahwa De’kopi Arwana berlokasi di jalan yang banyak dilalui kendaraan.

- c. Fasilitas parkir. Indikator ini menunjukkan bahwa De'kopi Arwana memiliki tempat parkir yang luas dan dekat dengan bangunan De'kopi Arwana. Letak parkir tersebut tepat didepan dan disamping kiri bangunan jua terdapat lima orang petugas parkir sehingga parkir di De'kopi Arwana begitu aman.
- d. Transportasi. Indikator ini menunjukkan bahwa De'kopi Arwana berlokasi di jalan yang banyak dilalui kendaraan sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.
- e. Komposisi toko. Indikator ini menunjukkan bahwa Ukuran De'Kopi Arwana sangat luas memiliki dua *space* yaitu *indoor* dan *outdoor*.
- f. Spesifikasi lokasi. Indikator ini menunjukkan bahwa De'kopi Arwana memiliki kondisi bangunan yang baik, tampilan yang menarik dengan hiasan lampu-lampu dan lukisan-lukisan di dinding bangunan. De'kopi arwana berada persis di pinggir jalan dan terlihat jelas.

Menurut perspektif Islam dalam penentuan lokasi usaha yang tepat diharapkan tidak memberi efek negatif terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Penentuan lokasi lokasi De'kopi Arwana sesuai dengan syariat islam yaitu tidak pernah lepas dari tanggung jawab lingkungan sekitar dan tidak merugikan sekitarnya dengan tidak melakukan kerusakan seperti membuang limbah sekitar lokasi. Hal ini merupakan salah satu anjuran Islam yakni melarang kerusakan lingkungan. Sebagaimana Firman Allah SWT Qur'an Surah Al-A'raf ayat 56:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ  
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.”( Q.S. Al-A’raf: 56)

#### 4. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Di De’Kopi Arwana

Berdasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,384 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  1,98525 ( $3,384 > 1,98525$ ) dan nilai signifikansi  $(0,001) < \alpha (0,05)$  maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian di De’Kopi Arwana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sofyan Hady (2016) dan Muhammad Yasir Taufiq (2019), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti semakin nyaman suasana toko (*store atmosphere*) akan mempengaruhi keadaan emosional pengunjung, maka akan membuat keputusan pembelian juga meningkat.

*Store Atmosphere* (suasana toko) adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musisi, dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi pelanggan dan untuk mempengaruhi pelanggandan membeli barang (Utami C. W., 2010, hal. 238). Philip Kotler, menggambarkan *atmospherics* sebagai usaha merancang lingkungan membeli

untuk menghasilkan pengaruh emosional khusus kepada pembeli yang kemungkinan meningkatkan pembeliannya. *Store atmosphere* (suasana toko) mempengaruhi keadaan emosional pembelanja, yang kemudian mendorong untuk meningkatkan atau mengurangi belanja (Mowen & Minor, 2002, hal. 139).

*Store atmosphere* di De’Kopi Arwana termasuk dalam kategori yang baik.

Hal ini dilihat dari tanggapan pengunjung seperti pada:

a. *General Interior* (Umum)

- 1) *Flooring* (pemilihan lantai). De’Kopi Arwana memiliki lantai yang baik karena menggunakan semen yang memudahkan pengunjung untuk berjalan-jalan didalam kafe.
- 2) Warna dan pencahayaan. Warna yang digunakan di De’kopi Arwana yaitu kombinasi warna putih dan hitam. Juga memiliki pencahayaan yang baik dengan menggunakan lampu-lampu kuning yang bergantung membuat suasana kafe sangat terang.
- 3) Musik. De’kopi Arwana menampilkan *live music* yang dibawakan oleh band yang sudah bertugas di de’kopi arwana dengan menyanyiakan berbagai macam genre musik sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.
- 4) Perabot Toko. De’Kopi Arwana memiliki perlengkapan seperti meja didesain dengan baik.
- 5) Temperature (suhu udara). Suhu De’Kopi Arwana begitu nyaman. Dibagian *indoor* De’kopi Arwana terpasang banyak kipas angin

gantung dan dibagian *outdoor* terdapat banyak pohon-pohon sehingga membuat suhu udara sangat sejuk.

- 6) Karyawan. Karyawan De’Kopi Arwana berpenampilan menarik berpenampilan rapi dan memakai seragam yang sama.
- 7) *Price* (harga). Harga pada menu yang disediakan terlihat jelas. Terdapat papan menu di loket pemesanan.
- 8) Kebersihan. De’Kopi Arwana memiliki tingkat kebersihan toko yang baik.

b. *Eksterior* (Luar)

- 1) Bagian depan toko. De’Kopi Arwana berada persis di pinggir jalan dengan tampak depan kafe yang menarik berhiasan lampu-lampu yang membuat konsumen mudah mengenali kalau kafe tersebut kafe De’Kopi Arwana.
- 2) Papan nama dan logo. Plang De’Kopi Arwana terlihat jelas mempunyai ukuran yang besar yang terpajang di depan atas kafe. Dengan model nama De’Kopi Arwana dan bergambar logo ikan arwana, hal ini membuat pengunjung mudah mengenali.
- 3) Pintu masuk. De’Kopi Arwana memiliki jalan masuk yang lebar sehingga memudahkan pengunjung untuk masuk ke dalam cafe
- 4) Ciri Khas. De’kopi arwana memiliki ciri khas berhiasan lampu-lampu berwarna kuning bergantungan.

c. *Store layout* (Tata Letak Toko)

- 1) *Costumer Space* (konsumen). De'kopi arwana memiliki alokasi ruangan seperti toilet.
- 2) *Traffic Flow* (pola arus lalu lintas). De'kopi arwana memiliki konter pembayaran/ kasir yang letaknya di tengah cafe dan dekat dengan jalur keluar.

Adapun ayat yang berkaitan dengan *atmosphere*/suasana keindahan didalam sebuah ruangan atau toko adalah Q.S At-Taubah ayat 72 yang berbunyi:

وَعَدَ اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا وَمَسْكِنٍ طَيِّبَةٍ فِي جَنَّاتٍ عَدْنٍ ۚ وَرِضْوَانٌ مِّنَ اللَّهِ أَكْبَرُ ۚ ذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ

الْعَظِيمُ

“Allah menjanjikan kepada orang-orang mukmin, lelaki dan perempuan, (akan mendapat) surga yang dibawahnya mengalir sungai-sungai, kekal mereka di dalamnya, dan (mendapat) tempat-tempat yang bagus di surga 'Adn. dan keridhaan Allah adalah lebih besar; itu adalah keberuntungan yang besar. (Q.S at-Taubah: 72)

Dalam tafsir ibnu katsir ayat diatas kita ketahui bahwa Allah SWT sebagai pencipta umat manusia sangat mengetahui sifat manusia yang cenderung menyukai keindahan oleh sebab itu Allah menjanjikan surga yang indah untuk orang-orang yang bertakwa, hal ini dapat kita kaitkan dengan suana (*atmosphere*) didalam toko seperti De'Kopi Arwana menciptakan tempat yang bersih, indah dan nyaman untuk menarik minat konsumen dalam melakukan pembelian.

## 5. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di De'Kopi Arwana

Bedasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,482 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  1,98525 ( $2,482 > 1,98525$ ) dan nilai signifikansi  $(0,015) < \alpha (0,05)$  maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian di De'Kopi Arwana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusadi (2019), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanannya, maka pengunjung tidak akan merasa kekurangan pada pelayanan yang ada di De'Kopi Arwana.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih berpendapat pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2007, hal. 2). Kusumasitta juga mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran relatif kebaikan suatu produk atau layanan yang merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kusumasitta, 2014, hal. 158).

Kualitas pelayanan di De'Kopi Arwana termasuk dalam kategori yang baik. Hal ini dilihat dari tanggapan pengunjung seperti pada:

- a. Bukti fisik (*tangibles*). De’Kopi Arwana terlihat rapi, bersih dan memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus seperti tempat sampah
- b. Keandalan (*reliability*). Karyawan De’Kopi Arwana memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Juga pelayanannya membuat pengunjung merasa puas.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*). Karyawan De’Kopi Arwana cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen dalam melakukan pemesanan makanan maupun minuman.
- d. Jaminan (*assurance*). Karyawan De’Kopi Arwana mengetahui semua informasi, mengenai produk (makanan dan minuman) yang dijual.
- e. Empati (*emphaty*). Karyawan De’Kopi Arwana dapat komunikasi kepada konsumen dengan baik dan ramah sehingga konsumen merasa nyaman dalam melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh De’kopi Arwana begitu baik sesuai dengan syariat islam. Islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam surah Al-Baqarah atar 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخِيْذِهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْا اَنَّ

اَللّٰهُ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami

keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S. Al-Baqarah: 267).