

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE
ATMOSPHERE* TERHADAP MINAT BELI PADA AYAM
GEPREK BENSU**

(Studi Pada Ayam Geprek Benu Bojong Cengkareng, Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Nisrina Egi Octiana

NIM : 43120010228

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP MINAT BELI PADA AYAM
GEPREK BENSU**

(Studi Pada Ayam Geprek Benu Bojong Cengkareng, Jakarta Barat)

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Nisrina Egi Octiana

NIM : 43120010228

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisrina Egi Octiana

NIM : 43120010228

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Mei 2024

Nisrina

43120010228



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nisrina Egi Octiana
NIM : 43120010228
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP MINAT
BELI PADA AYAM GEPREK
BENSU (Studi Pada Ayam Geprek Benu Bojong,
Cengkareng, Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 05 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1



Manajemen

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-10244556



Scan QR or [click here](#) to Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* terhadap Minat Beli Pada Ayam Geprek Bensu. Objek populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Cengkareng, Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan terhadap 160 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. (PLS 4.0). Desain penelitian ini adalah penelitian kausal dengan metode analisis data menggunakan PLS SEM. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli, Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli, *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Store Atmosphere*, dan Minat Beli



ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Service Quality, Location, and Store Atmosphere on Purchase Intention in Ayam Geprek Benua. The population object in this study is the Cengkareng Community, West Jakarta. This study was conducted on 160 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using purposive sampling technique. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. The data analysis method uses Partial Least Square. (PLS 4.0). The design of this study is causal research with a data analysis method using PLS SEM. This study proves that Service Quality has a positive and significant effect on Purchase Intention, Location has a positive and significant effect on Purchase Intention, Store Atmosphere has a positive and significant effect on Purchase Intention.

Keywords: *Service Quality, Location, Store Atmosphere, and Purchase Intention*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* Terhadap Minat Beli pada Ayam Geprek Benu”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana. Penyusunan Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran, pengetahuan, waktu serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku ketua program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktunya untuk mengarahkan, memberikan ilmunya, membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Daru Asih, Dr., M.Si. selaku dosen Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah banyak memberikan ilmunya, motivasi serta semangat kepada penulis dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan ke ikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Subagyo dan Ibu Setiyatun yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Sahabat seperjuangan, di waroeng emak, Fania, Suci, Chairiwanissa, Adella, Siti Nurfatihah, Salsa, Firsya, Bilqiz, Cheryl, Raihan, Sandro, Aldo, Adi, Putra, Zagita, Wia, Yulya, Aldini, Mariska yang sudah menemani dan memberi dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari

berbagai pihak dalam perbaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 19 Mei 2024

Nisrina Egi Octiana

43120010228



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Peneliti.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Minat Beli.....	16
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Lokasi	22
5. Store Atmosphere	27
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Pengembangan Hipotesis	40

D. Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Definisi dan Operasional Variabel	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Definisi Operasional Variabel.....	48
D. Skala Pengukuran.....	53
E. Populasi dan Sampel	54
1. Pupolasi penelitian	54
2. Sampel Penelitian	55
F. Metode Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisi Data.....	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Uji Instrumen.....	57
3. Langkah-langkah Uji Analisis PLS	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambaran Umum Perusahaan	65
B. Statistik Deskriptif	66
1. Deskripsi Responden	66
2. Deskripsi Variabel	72
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	77
1. Hasil pengujian model pengukuran (<i>outer model</i>)	77
2. Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	82
D. Pembahasan Hasil Penelitian	86

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli (H1).....	86
2. Pengaruh Lokasi terhadap Minat Beli (H2).....	87
3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Minat Beli (H3)	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
A. Simpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Usaha Kuliner Artis Indonesia	2
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3.2 Skala Likert	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Usia Responden.....	67
Tabel 4.3 Tempat Tinggal.....	68
Tabel 4.4 Pendidikan terakhir	68
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	69
Tabel 4.6 Pendapatan Responden.....	70
Tabel 4.7 Tertarik melakukan pembelian Ayam Geprek	71
Tabel 4.8 Deskripsi jawaban responden variabel minat beli.....	72
Tabel 4.9 Deskripsi jawaban responden variabel kualitas pelayanan	74
Tabel 4.10 Deskripsi jawaban responden variabel lokasi	75
Tabel 4.11 Deskripsi jawaban responden variabel store atmosphere	76
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Convergent Validity	79
Tabel 4.13 Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker).....	80
Tabel 4.14 Construct Reliability and Validity	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai R-Square	82
Tabel 4.16 Hasil F-Square.....	83
Tabel 4.17 Hasil Uji nilai Q-Square.....	83
Tabel 4.18 Uji Hipotesis Hubungan Langsung	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Pencarian Google Ayam geprek dan Ayam Penyet	3
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan.....	4
Gambar 1.3 Data Penjualan Ayam Geprek Bensu Pada Tahun 2023	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Analisis Outer Model.....	78
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping.....	86

