

**PENGARUH PROMOSI, SUASANA CAFE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI CAFE “KEDAI SUKAKERJA” KOTA
TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**



**DINDA WIDURI
NIM.2104020036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dinda Widuri
NIM : 2104020036
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Suasana Café dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café “Kedai Sukakerja” Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

H. Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II

Edinur Ilham, SE., M.E
NIP. 199103072022031006

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Ketua Penguji		11/8/25
2. <u>H. Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji I		11/8/25
3. <u>Mirza Ayunda Pratiwi, SE., M.Sc</u> NIP. 199009292022032011	Penguji II		11/8/25
4. <u>Edinur Ilham, SE., M.E</u> NIP. 199103072022031006	Penguji III		04/08/25
5. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji IV		11/8/25

Tanggal Lulus : 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

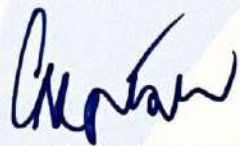
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Widuri
NIM : 2104020036
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Suasana Café dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café “Kedai Sukakerja” Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.
Tanjungpinang, 10 Juli 2025

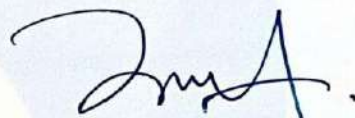
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



H. Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II



Edinur Ilham, SE., M.E
NIP. 199103072022031006

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 4 Agustus 2025

... Yang membuat pernyataan,



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Di dalam penulisan proposal penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penelitian ini, dengan judul **“Pengaruh Promosi, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Cafe “Kedai Sukakerja” Kota Tanjungpinang”**. Dalam menyusun proposal penelitian ini, penulis mendapatkan dukungan secara moril, dan memperoleh bimbingan dari berbagai pihak.

Pada nantinya semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal penelitian ini, namun semoga menjadi kontribusi positif bagi kita semua. Selanjutnya dengan rendah hati penulis meminta kritik dan saran dari pembaca untuk proposal penelitian ini supaya selanjutnya dapat penulis revisi kembali. Karena penulis sangat menyadari, bahwa proposal penelitian yang telah penulis buat ini masih memiliki banyak kekurangan.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang di pimpin oleh Bapak Rektor Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA.

2. Terima kasih kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang di pimpin oleh Dekan Ibu Dr. Myrna Sofia, S. E., M.Si.
3. Terima kasih kepada Ibu Ezky Tiyasiningsih, S. E., M.Si selaku Koordinator Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Terima kasih kepada Bapak H. Catri Jintar, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Edinur Ilham, S.E., M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun proposal penelitian ini.
5. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji, yang telah memberikan dedikasinya dalam memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang sangat berharga, Ayahanda Suwandi dan Ibunda Emawati, yang telah mencurahkan kasih sayang dan doa yang tak pernah putus. Kepada adik tercinta Zilia yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam setiap langkah perjalanan pendidikan penulis.
7. Terima kasih kepada Nenek dan Kakek tercinta, Nenek Hamisah dan Kakek Nur yang selalu melimpahkan kasih sayangnya, selalu memberikan nasehat hingga memberikan dukungan moril maupun materil.
8. Penulis juga berterima kasih kepada Cafe Kedai Sukakerja yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.

9. Terima kasih kepada Sabrina dan Media yang telah menjadi sahabat penulis, yang telah menemani dan memberikan motivasi kepada penulis hingga penulis bisa berada di titik sekarang.
10. Untuk Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook BTS (Bangtan Sonyeondan). Terima kasih telah menciptakan lagu-lagu yang menghibur penulis disaat lelahnya menjalani penulisan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan, semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

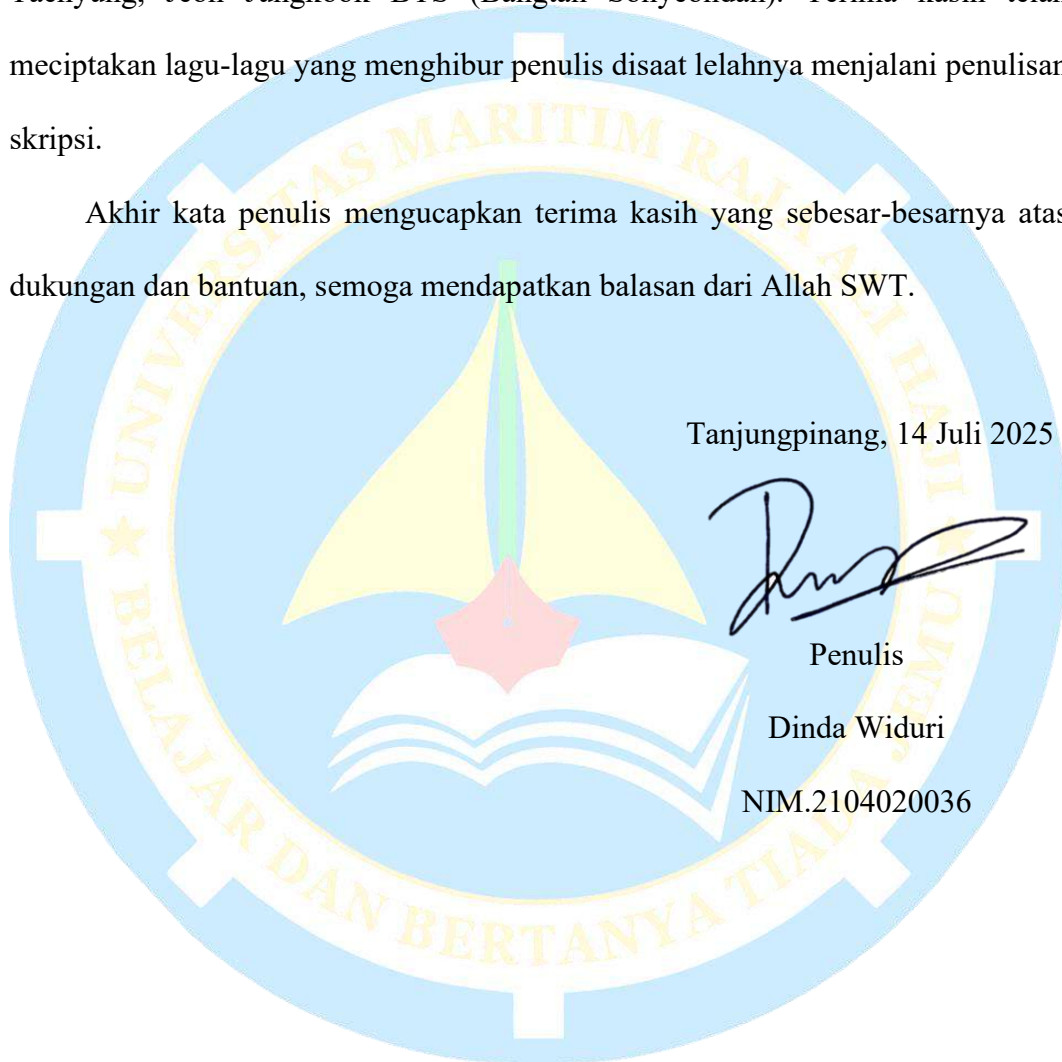
Tanjungpinang, 14 Juli 2025



Penulis

Dinda Widuri

NIM.2104020036

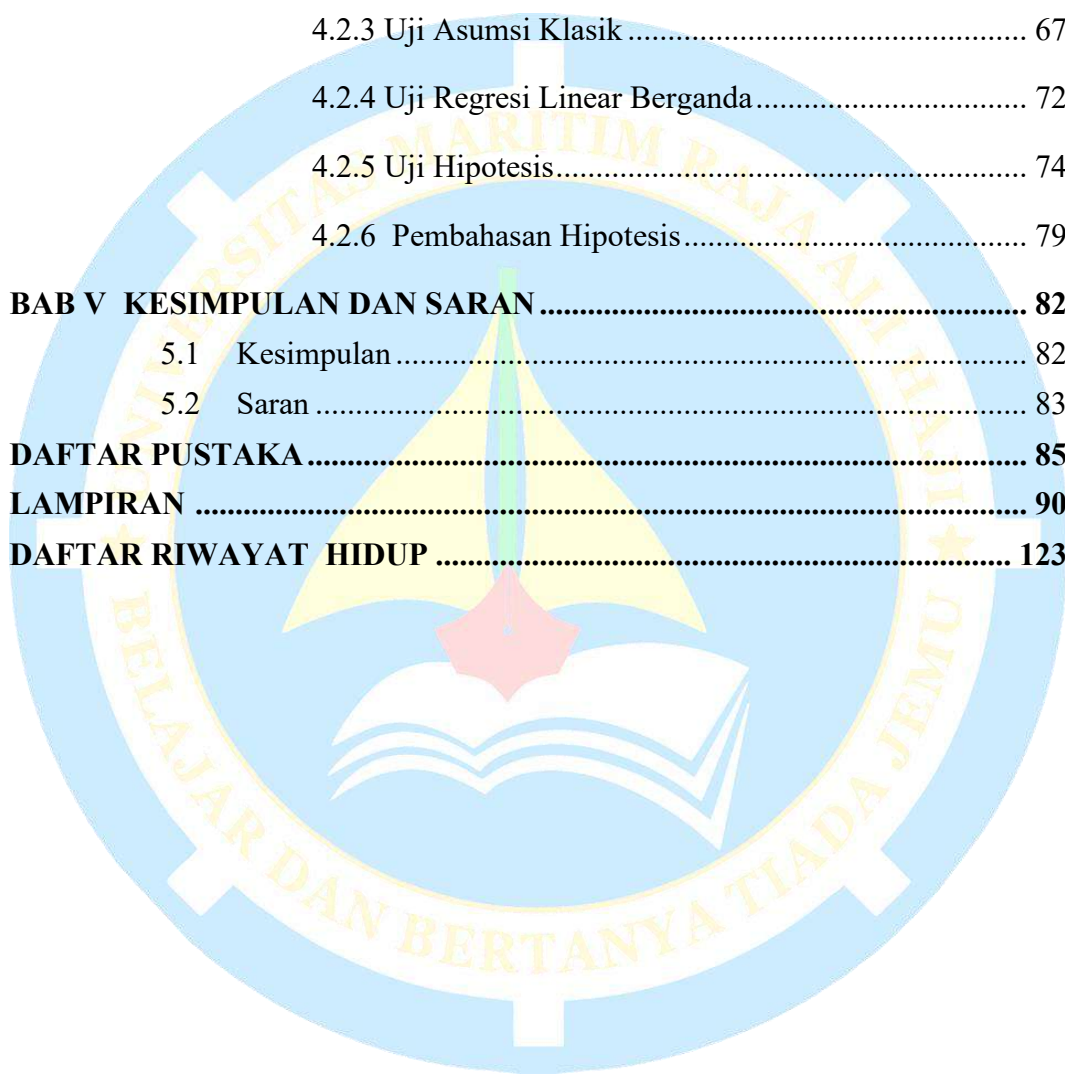


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
MOTTO HIDUP	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB I : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Keputusan Pembelian	12
2.1.1.1 Faktor-faktor keputusan pembelian.....	13
2.1.1.2 Tahap-tahap Keputusan Pembelian	14
2.1.1.3 Indikator keputusan pembelian	15
2.1.2 Promosi.....	17
2.1.2.1 Faktor-faktor Promosi	17
2.1.2.2 Indikator Promosi.....	18
2.1.3 Suasana Cafe.....	19
2.1.3.2 Indikator Suasana Cafe.....	21

2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.4.1	Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.2	Review penelitian terdahulu.....	25
2.3	Kerangka Pemikiran	32
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4.1	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.4.2	Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.4.1	Pengaruh Promosi, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.5	Hipotesis	36
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.4	Metode Penentuan Populasi atau Sampel	40
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Jenis Data	42
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6	Metode Analisis	43
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	43
3.6.2	Uji Kualitas Instrumen	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.5	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1	Profil Café Kedai Sukakerja.....	50
4.1.2	Distribusi Responden	51

4.1.3 Karakteristik Responden	51
4.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Teknik Analisis data.....	62
4.1.4 Pengujian Kualitas Data	64
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	72
4.2.5 Uji Hipotesis.....	74
4.2.6 Pembahasan Hipotesis.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1.1	Café di Tanjungpinang.....	2
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Utama Mengunjungi Café Kedai Sukakerja.....	55
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Suasana Cafe.....	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan...	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Deskriptif.....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel.....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas.....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-smirnov Test</i>	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.15	Hasil Uji Glejser Heterokedasitas.....	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	75

Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78



DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1	Penjualan Makanan dan Minuman Café Kedai Sukakerja 2024... 3	
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran..... 32	32
Gambar 4.1	Logo Café Kedai Sukakerja 50	50
Gambar 4.2	Hasil Grafik Histogram..... 67	67
Gambar 4.3	Hasil P-Plot 68	68
Gambar 4.4	Hasil Uji Heterokedasitas Grafik Scatterplot..... 71	71

