

**ANALISIS PELAYANAN, SUASANA, DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE FAMELIZA BARON
NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

INTAN NADHIFATUL JAMILAH

NPM: 18.1.02.02.0239

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh:

INTAN NADHIFATUL JAMILAH
NPM: 18.1.02.02.0239

Judul:

**ANALISIS PELAYANAN, SUASANA, DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE FAMELIZA BARON
NGANJUK**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 18 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



Dr. Samara, M.M.
NIDN. 0712026201

Dosen Pembimbing II



Sigit Ratnanto, M.M.
NIDN. 070607004

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh:

INTAN NADHIFATUL JAMILAH
NPM: 18.1.02.02.0239

Judul:

**ANALISIS PELAYANAN, SUASANA DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE FAMELIZA BARON
NGANJUK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 18 Juli 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Samari, M.M
2. Penguji I : Ismayantika Dyah Puspasari, M.B.A
3. Penguji II : Sigit Rananto, M.M



Mengetahui,
Dekan FEB,
Dr. Subagyo, M.M
NIDN_0717066601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Intan Nadhifatul Jamilah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl.lahir : Nganjuk, 03 Januari 2000
NPM : 18.1.02.02.0239
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Kediri, 18 Juli 2022
Yang Menyatakan



INTAN NADHIFATUL JAMILAH
NPM. 18.1.02.02.0239

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Orang yang pesimis selalu melihat kesulitan di setiap kesempatan. Tetapi orang yang optimis selalu melihat kesempatan dalam setiap kesulitan”.

(Ali Bin Abi Tholib)

Kupersembahkan karya ini buat:

Alm.kakek, Kedua Orang Tua, dan keluarga tercinta

ABSTRAK

Intan Nadhifatul Jamilah : Analisis Pelayanan, Suasana, Dan Variasi Menu Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Fameliza Baron Nganjuk, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri 2022.

Kata Kunci : Pelayanan, Suasana, Variasi Menu Dan Keputusan Pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan, suasana cafe, dan variasi menu terhadap keputusan pembelian pada cafe fameliza baron nganjuk. Keputusan pembelian merupakan variabel dependen dalam penelitian ini, sedangkan variabel independen adalah pelayanan, suasana cafe, dan variasi menu.

Dalam penelitian ini Data diperoleh dari pelanggan cafe fameliza, jumlah sampel sebanyak 40 pelanggan Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik nonprobability sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan atau masyarakat cafe fameliza baron nganjuk. Yang berjumlah 40 orang (responden). Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji regresi liner berganda, koefisien determinasi (R^2), Uji t, Uji-F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, suasana, dan variasi menu berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian. Dan pelayanan, suasana, dan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur Kami Panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN, SUASANA DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE FAMELIZA BARON NGANJUK”** ini memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Si., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bapak Dr.Samari, M.M selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan waktu dan membimbing kepada penyusun sehingga terselesaikannya laporan Skripsi ini.
5. Bapak Sigit Ratnanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan waktu dan membimbing kepada penyusun sehingga terselesaikannya laporan Skripsi ini.
6. Bapak Arif Usman Effendy selaku pimpinan Cafe Fameliza yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Kak Nadya Amalia Effendy yang telah bersedia menjawab pertanyaan yang penulis ajukan dan memudahkan dalam penelitian serta penulisan agar terselesaikannya skripsi ini.
8. Kedua Orang tua yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik dukungan moral dan material.

9. Serta pihak – pihak lain yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 18 Juli 2022



Intan Nadhifatul Jamilah
NPM 18.1.02.02.0239

DAFTAR ISI

SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG	Error! Bookmark not defined.
B. IDENTIFIKASI MASALAH	Error! Bookmark not defined.
C. BATASAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
D. PERUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
E. TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
F. MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
1. Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.

2. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Suasana	Error! Bookmark not defined.
4. Variasi Menu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pendekatan Dan Teknik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Teknik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Data Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Deskriptif variabel	Error! Bookmark not defined.
3. Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.

D. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Suasana Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Variasi Menu Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh pelayanan, Suasana, dan variasi menu Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah warung atau kedai kopi di kecamatan nganjuk.....	18
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kisi-kisi instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Pedoman Pemberian Skor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Persentase Tanggapan Responden Pelayanan (X1) ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Persentase Jawaban Responden Suasana (X2)....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Persentase Jawaban Responden Variabel Variasi Menu (X3).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Persentase Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 proses pengambilan keputusan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 kerangka konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Grafik Scatrerplots	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Grafik Scatrerplots	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Tabulasi Spss.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Olah Data Spss	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Lembar Berita Acara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini sudah banyak cafe yang bermunculan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah cafe di nganjuk sudah semakin berkembang. Saat ini sudah semakin banyak produsen cafe yang terlibat dalam kebutuhan dan keinginan konsumen. Adanya cafe ini dinilai yang paling sesuai dengan trend dan gaya hidup masyarakat saat ini. Pelayanan yang baik, Suasana yang nyaman, pilihan menu yang berkualitas serta fasilitas yang menarik tentu merupakan alasan bagi masyarakat untuk memilih cafe sebagai tempat untuk refreshing, hang out, dan berkumpul dengan teman atau kerabat. Seiring dengan peningkatan konsumsi itu, kebiasaan nongkrong di sebuah cafe pun turut berkembang. Cafe tidak hanya tempat untuk bersantai melepas lelah, tempat bersosialisasi, melainkan juga dijadikan sarana untuk suasana yang lebih serius seperti bertemu rekan bisnis ataupun melakukan pekerjaan, tugas-tugas kuliah bagi mahasiswa dan pelajar.

Saat ini cafe-cafe kekinian tumbuh berkembang dan dapat dengan mudah ditemukan di berbagai kota di Indonesia khususnya di nganjuk. Dengan kondisi tersebut, tidaklah heran jika tingkat perkembangan cafe terus mengalami peningkatan bahkan sekarang semakin menjadi trend bagi anak muda khususnya. Saat ini Banyaknya bisnis di bidang kuliner menjadikan persaingan antar pengusaha kuliner, khususnya rumah makan dan cafe saling menunjukkan keunggulannya masing-masing

Proses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya adalah sama, yang membedakan adalah dalam proses pengambilan keputusan tersebut diwarnai oleh ciri kepribadian, usia, pendapatan, dan gaya hidup. Dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Herry Widagdo (2011) Menurut Sopia dan Sangadji (2016) bahwa keputusan yang lebih rumit mungkin melibatkan partisipasi yang lebih banyak dan kebebasan pembeli yang lebih besar.

Pelayanan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, menurut Kotler laksana (2018:85). Konsumen akan menilai baik atau tidaknya suatu pelayanan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara mereka membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Konsumen menjadi semakin kritis terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang tidak tampak dan mudah hilang. Variabel ini sangat penting dalam proses keputusan pembelian karena pelayanan yang memuaskan konsumen akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan omzet penjualan.

Disamping itu suasana juga sangat harus diperhatikan, store atmosphere adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, music dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi pelanggan dan untuk mempengaruhi pelanggan dalam membeli barang

(Berman dan Evans, (2012:545). Suasana adalah salah satu faktor yang menunjang bisnis cafe dimana atmosphere yang ada dan tercipta membuat konsumen merasa berbeda untuk setiap cafe yang setiap mereka datangi Suasana cafe yang tercipta melalui interior, atau suara music, penerangan lainnya pada akhirnya dapat membentuk perasaan nyaman atau kecewa yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Sedangkan Persepsi konsumen terhadap varian menu akan membentuk preferensi dan sikap yang pada gilirannya akan keputusan pembelian konsumen. Menurut Mullins dan Walker (2013:434) menu yang telah diperbarui sehingga bersifat inovatif yang digunakan untuk menjaga atau meningkatkan penjualan. Pangsa pasar dan keuntungan akan terus meningkat apabila perusahaan tersebut dapat terus menjaga ketertarikan konsumen untuk mengonsumsi makanan yang disediakan perusahaan yang bersangkutan. Produk yang baru ini bertujuan untuk menggantikan produk lama yang telah dianggap membosankan oleh konsumen. Munculnya menu-menu baru diharapkan dapat memberikan serve yang baik bagi konsumen, ini dilakukan agar para pelanggan tetap, tak berpindah ke cafe lain dan tetap merasa nyaman Cafe Fameliza. Terlebih lagi variasi menu pada cafe fameliza yang sudah cukup dikenal, tentunya dapat menjadi poin plus dalam menarik konsumen. Bisnis di bidang kuliner takkan pernah terhenti mengingat karena makan merupakan kebutuhan primer manusia. Berikut tabel jumlah warung atau kedai makanan menurut kecamatan di Nganjuk

Tabel 1. 1 Jumlah warung atau kedai kopi di kecamatan nganjuk

Kecamatan	Jumlah Warung/Kedai Makanan Minuman Menurut Kecamatan (Unit)		
	2018	2019	2020
Sawahan	210	245	182
Ngetos	158	218	219
Berbek	382	583	623
Loceret	383	567	662
Pace	310	248	282
Tanjunganom	1 128	810	838
Prambon	314	354	422
Ngronggot	532	669	670
Kertosono	471	527	545
Patianrowo	461	325	372
Baron	466	454	488
Gondang	327	354	350
Sukomoro	524	252	283
Nganjuk	200	690	761
Bagor	427	586	621
Wilangan	139	226	226
Rejoso	370	273	330
Ngluyu	71	86	79
Lengkong	165	246	291
Jatikalen	107	54	120
Jumlah	7 145	7 767	8 364
Sumber: Potensi Desa, BPS Kabupaten Nganjuk			

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah, warung dan kedai makanan di Kabupaten Nganjuk menurut kecamatan mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Pertumbuhan jumlah warung dan kedai makanan mendorong intensitas pengunjung yang datang. Semakin banyaknya

Cafe dan Restoran di Nganjuk menyebabkan semakin banyak pilihan tempat bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan pangannya dan konsumen bebas memilih warung dan kedai makanan mana yang akan dikunjungi. Adanya penurunan penjualan bisa juga disebabkan oleh pelayanan yang mungkin kurang memuaskan, suasana yang kurang begitu nyaman serta dampak keragaman menu yang ditawarkan Cafe lain, kualitas pelayanan yang mungkin kurang memuaskan bagi konsumen, dan yang mungkin dianggap kurang menjangkau dan kurang kompetitif dengan cafe pesaing lainnya.

Cafe Fameliza adalah salah satu Cafe yang lokasinya berada di Nganjuk yang memiliki konsep yang cukup bagus, Cafe Fameliza ini menarik untuk diteliti karena memiliki konsep yang unik dan konsep view outdoor. Diantaranya mempunyai konsep taman, selain itu juga dilengkapi berbagai fasilitas seperti taman bermain, parkir yang luas, free hotspot, taman, kolam renang serta live music setiap hari sabtu dan minggu pukul 19.00 WIB sehingga bisa menjadi tempat ini dipadati konsumen pada hari. Selain suasananya nyaman, tempatnya juga cukup luas untuk pengunjung di Cafe Fameliza. Cafe ini terdapat beberapa menu makanan dan minuman yang sangat bervariasi, seperti dari makanan hingga makanan berat. Di Cafe Fameliza ini identiknya dengan minuman Nyoklat Klasik. Jadi pengunjung bisa memilih sesuai dengan keinginan.

Berdasarkan survey dan wawancara dengan pengelola Cafe Fameliza Baron Nganjuk, ketiga variabel independen yang diteliti yaitu pelayanan, suasana, dan variasi maenu yang ada pada Cafe Fameliza dipertimbangkan

untuk diteliti pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen. Dari uraian latar belakang masalah tersebut menarik untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul : **”ANALISIS PELAYANAN, SUASANA, DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE FAMELIZA BARON NGANJUK”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu

1. Cafe Fameliza memberikan pelayanan yang cukup baik, karyawan yang sangat ramah, namun hal tersebut tidak cukup untuk meningkatkan keputusan pelanggan, dikarenakan pelayanan yang kurang tanggap maka akan mengurangi tingkat keputusan pembelian pada Cafe Fameliza Baron.
2. Cafe Fameliza memiliki suasana yang nyaman dengan konsep sederhana. Cafe Fameliza mempunyai *sapce indoor* dan *outdoor*. Namun hal tersebut tidak cukup untuk meningkatkan keputusan pembelian pelanggan, dikarenakan banyak Cafe yang ada di Nganjuk yang memiliki konsep lebih bagus dan menarik, oleh karena itu suasana pada Cafe Fameliza baron harus lebih diperhatikan agar dapat meningkatkan keputusan pembelian pada pelanggan.
3. Cafe Fameliza menyediakan berbagai varian menu yang cukup banyak dan enak, namun pada café ini terkadang ada beberapa menu yg tidak tersedia, dan rasa pada menu tersebut sedikit berubah. Oleh karena itu Cafe

Fameliza harus lebih memperhatikan penyajian varian menu agar dapat meningkatkan keputusan pembelian pada pelanggan.

4. Cafe Fameliza telah memberikan pelayanan yang baik, menciptakan suasana yang nyaman, dan menyediakan berbagai varian menu yang disediakan. Namun Cafe kurang memperhatikan beberapa ketidaksesuaian pada Cafe, maka Cafe Fameliza harus lebih memperhatikan pelayanan, suasana dan variasi menu agar dapat meningkatkan keputusan pembelian pada pelanggan.

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan penulis dalam hal ini akan membatasi beberapa hal penting atau pokok yang akan diteliti sehingga peneliti tidak memperluas permasalahan maka permasalahan dibatasi pada pelayanan pada Cafe Fameliza, Suasana Cafe Fameliza dan variasi menu pada Cafe Fameliza serta keputusan pembelian konsumen pada Cafe Fameliza.

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu :

1. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Cafe Fameliza ?
2. Apakah suasana pada Cafe Fameliza berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Cafe Fameliza?
3. Apakah varian menu berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Fameliza Baron Nganjuk?

4. Apakah pelayanan, suasana dan variasi menu pada Cafe Fameliza berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian di Cafe Fameliza Baron Nganjuk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suasana pada Cafe terhadap keputusan pembelian di Cafe Fameliza Baron Nganjuk
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh varian menu berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Fameliza Baron Nganjuk.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan, suasana cafe dan variasi menu pada Cafe Fameliza terhadap Keputusan Pembelian.

F. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini akan membantu manajer sebuah cafe untuk meningkatkan jumlah konsumen yang datang dengan memberikan pelayanan, suasana dan variasi menu yang menarik dan dapat memberikan kesan yang positif bagi konsumen

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi

mahasiswa guna menambah wawasan dan dapat menjadikan tambahan referensi guna mengembangkan penelitian khususnya dalam bidang pemasaran serta pengaruh pelayanan, suasana, dan menciptakan variasi menu terhadap keputusan pembelian di Cafe Fameliza Baron Nganjuk

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningtyas, E. (2019). Menguji Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Store Atmosphere dan Harga terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7, 1979-2700.
- Agung Meiyanto S (2016) Pengaruh Store Atmosphere Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Kafe Salwa House Sirojudin Semarang)
- ARIF DILI APRILIYANTO 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Cekopi Mendungan Kartasura
- Agung , Meiyanto S (2017) Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Kafe Salwa House Sirojudin Tembalang Undip Semarang).
- Anggraeni AR, Soliha E. Kualitas produk, citr merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al Tijarah* 2020;6:96–107.
- Berman dan Evans (2014:545) Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dakken Coffee & Steak Bandung. *e-proceeding manajemen*
- Buchari Alma., 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Dwi Renyta Sari 2017 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Otw Coffee Shop Kota Kediri
- Firdaus Ikrar Cholik 2021 Pengaruh Harga, Keragaman Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kusuma Catering Di Bekasi (22.06:15.08)
- Firdaus Ikrar Cholik 2021 Pengaruh Harga, Keragaman Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kusuma Catering Di Bekasi (22.06:15.08)

- Kotler dan Armstrong (2016) prinsip-prinsip pemasaran edisi keenam belas edisi global Inggris. Pearson education terbatas.
- Kanuk, Michal. 2015. Keputusan pembelian.. (Alih Bahasa Rio, Yulihar, dan Reni). Fransiskus.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Gary Armstrong. (2016). Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga. hal125
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013. Manajemen Pemasaran: Pendekatan Pengambilan Keputusan Strategis, Edisi 8, Edisi Internasional McGraw-Hill
- Nugroho SG, Permatasari Ir. Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Coffee Shop Peh Kopi Kediri. J Apl Bisnis 2019;5:402–5.
- Putri Nur Arifiani, Imelda Aprileny 2020 Pengaruh Variasi Menu, Store Atmosphere Dan Citra Restoran Terhadap Keputusan Pembelian
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke 2). Bandung: Alfabeta
- Uswatun Hasanah 2012 Pengaruh Keragaman Menu, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Waroeng “SS” (Spesial Sambel) Surabaya