

**PENGARUH SUASANA KAFE DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGUNJUNGI PADA  
KONSUMEN WILLIAM BAKED KAFE BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :  
**HALIDA ZIA**  
**NIM. 2210412220020**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH SUASANA KAFE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGUNJUNGI PADA KONSUMEN WILLIAM BAKED KAFE BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : HALIDA ZIA  
B. NIM : 2210412220020  
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.  
D. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Rizky Muslim Hidayat, S.AB, M.AB  
NIP : 198912072025211048

[.....]

b. Penguji I

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP : 197511052001122001

[.....]

c. Penguji II

Dr. Maryono, S.Sos, M.SI  
NIP : 197606132006041001

[.....]

Banjarmasin, 28 Juli 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP. 197511052001122001

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
NIP. 198912072025211048



Dr. Irvansyah, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

## SURAT TUGAS

Nomor 1884/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat  
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
2. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
3. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Halida Zia  
NIM : 2210412220020  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Mengunjungi Pada Konsumen  
William Baked Kafe Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 23 Juni 2026  
J a m : 11.00 Wita – Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Juni 2026  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP 197104201999031001



Dipindai dengan CS Scanner  
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik  
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 23 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1884/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 11 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Halida Zia  
NIM : 2210412220020  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengunjungi Pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80/100  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 23 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Halida Zia

1. Ketua : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
2. Sekretaris : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,  
  
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Suasana Kafe Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengunjungi Pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin”. Adapun tujuan dari proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB Selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan akademik selama masa perkuliahan.

5. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingannya selama pembuatan sampai kepada terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji I yang telah mengarahkan saya menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak Dr. Maryono, S.sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah mengarahkan saya menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Bapak, Ibu Dosen, dan Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 23 juni 2026

Halida Zia  
NIM. 2210412220020

## **PERSEMBAHAN**

Saya panjatkan puji dan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, serta shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sang penerang hidup di dunia dan akhirat. Atas segala nikmat, kemudahan, dan kekuatan yang Allah berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya meyakini bahwa benar firman Allah dalam QS. Al-Insyirah ayat 5-6: "Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan." Ayat ini menjadi penguat hati dalam setiap proses yang saya lalui.

Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua saya, ibu saya tercinta Hafijah yang menjadi motivasi utama saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Yang menjadi sumber semangat dan kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terima kasih telah mengajarkan peneliti tentang ketekunan dan arti dari mengikhlaskan. Untuk almarhum Ayah tercinta, meskipun raga tak lagi bersama, kasih dan doa Ayah selalu hidup di setiap langkahku.

Terima kasih atas cinta, doa, dan didikan yang menjadi kekuatan terbesar dalam perjalanan ini. Penulis berharap Ayah tenang dan bahagia di surga, serta ikut tersenyum melihat pencapaian anakmu dari kejauhan. Untuk kedua saudara saya, Levi dan Ammar. Terima kasih atas doa dan semangatnya sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya dukungan dari mereka peneliti mungkin tidak bisa berada pada titik ini sekarang.

Terima kasih kepada HIMABI yang telah menjadi saksi atas perjalanan perkuliahan penulis. Meski penuh dengan suka dan duka, namun penulis tetap bersyukur karena bisa menjadi bagian dari organisasi ini yang telah memberi banyak pengalaman dan pengetahuan tentang kehidupan dan keorganisasian. Dan

kepada seluruh teman teman penulis yang telah memberikan semangat dan doa untuk penulis.

Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, Halida Zia, yang telah mampu bertahan dan terus melangkah hingga berada di titik ini. Perjalanan ini tidak selalu mudah, banyak tantangan, tekanan, dan rasa lelah yang harus dihadapi, tetapi semuanya berhasil dilalui dengan baik. Penelitian ini menjadi salah satu pencapaian berharga dan bukti bahwa setiap proses akan membawa hasil bagi mereka yang terus berusaha. Semoga ke depannya selalu diberikan kekuatan, ketulusan, dan semangat untuk menjalani perjalanan berikutnya. Karena setiap kesulitan selalu menyimpan jalan menuju keberhasilan. Aamiin.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 28 Juli 2026  
Yang Membuat Pernyataan



AF53AQX071747379  
NIM . 2210412220020

## ABSTRAK

Halida Zia, 2210412220020, 2026. Pengaruh Suasana Kafe dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengunjungi pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin, dibimbing oleh Rizki Muslim Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh suasana kafe dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mengunjungi pada konsumen William Baked Kafe Banjarmasin, baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *Survey*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana kafe berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan mengunjungi konsumen. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan mengunjungi konsumen. Secara simultan, suasana kafe dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengunjungi pada konsumen William Baked Kafe Banjarmasin.

Kata Kunci: Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan, Keputusan Mengunjungi.

## **ABSTRACT**

*Halida Zia, 2210412220020, 2026. The Influence of Store Atmosphere and Service Quality on Visiting Decisions of Consumers at William Baked Café Banjarmasin, supervised by Rizki Muslim Hidayat.*

*This study aims to determine and examine the influence of store atmosphere and service quality on consumers' visiting decisions at William Baked Café Banjarmasin, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative approach with a survey research design. The sample consisted of 100 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27.*

*The results showed that store atmosphere partially had a significant effect on consumers' visiting decisions. Service quality also partially had a significant effect on consumers' visiting decisions. Simultaneously, store atmosphere and service quality had a significant effect on visiting decisions of consumers at William Baked Café Banjarmasin.*

**Keywords:** *Store Atmosphere, Service Quality, Visiting Decision.*

## DAFTAR ISI

|                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>COVER SKRIPSI .....</b>                                         | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT TUGAS.....</b>                                            | <b>iii</b>  |
| <b>BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI .....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                         | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                            | <b>vii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                                | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                               | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                             | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                          | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                         | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                        | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                       | 16          |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                      | 17          |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                                     | 17          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                               | <b>19</b>   |
| 2.1    Landasan Teori .....                                        | 19          |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen .....                                      | 19          |
| 2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....                         | 19          |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....     | 19          |
| 2.1.1.3 Perilaku Konsumen dalam Konteks Bisnis Kafe .....          | 21          |
| 2.1.2 Keputusan Mengunjungi .....                                  | 23          |
| 2.1.2.1 Pengertian Keputusan Mengunjungi .....                     | 23          |
| 2.1.2.2 Indikator Keputusan Mengunjungi .....                      | 26          |
| 2.1.2.3 Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....                  | 27          |
| 2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mengunjungi..... | 27          |
| 2.1.3 Suasana Toko.....                                            | 29          |
| 2.1.3.1 Pengertian Suasana (Atmosphere) .....                      | 29          |

|                                        |                                                          |           |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.2                                | Pengertian Suasana Toko (Store Atmosphere) .....         | 30        |
| 2.1.3.3                                | Elemen-Elemen Suasana Toko (Store Atmosphere) .....      | 31        |
| 2.1.3.4                                | Indikator Suasana Toko .....                             | 32        |
| 2.1.4                                  | Kualitas Pelayanan .....                                 | 33        |
| 2.1.4.1                                | Pengertian Kualitas Pelayanan .....                      | 33        |
| 2.1.4.2                                | Konsep Kualitas Pelayanan .....                          | 34        |
| 2.1.4.3                                | Indikator Kualitas Pelayanan .....                       | 35        |
| 2.1.4.4                                | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..... | 36        |
| 2.2                                    | Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                      | 38        |
| 2.3                                    | Hipotesis dan Model Penelitian .....                     | 47        |
| 2.3.1                                  | Hipotesis Penelitian .....                               | 47        |
| 2.3.2                                  | Model Penelitian .....                                   | 50        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                          | <b>51</b> |
| 3.1                                    | Pendekatan Penelitian .....                              | 51        |
| 3.2                                    | Desain Penelitian .....                                  | 51        |
| 3.3                                    | Lokasi Penelitian .....                                  | 52        |
| 3.4                                    | Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling .....         | 52        |
| 3.4.1                                  | Populasi .....                                           | 52        |
| 3.4.2                                  | Besar Sampel .....                                       | 52        |
| 3.4.3                                  | Teknik Sampling .....                                    | 53        |
| 3.5                                    | Definisi Operasional Variabel .....                      | 53        |
| 3.5.1                                  | Variabel Independen .....                                | 54        |
| 3.5.1.1                                | Suasana Kafe (X1) .....                                  | 54        |
| 3.5.1.2                                | Kualitas Pelayanan (X2) .....                            | 55        |
| 3.5.2                                  | Variabel Dependen .....                                  | 56        |
| 3.5.2.1                                | Keputusan Mengunjungi (Y) .....                          | 56        |
| 3.6                                    | Teknik Pengumpulan Data .....                            | 61        |
| 3.7                                    | Teknik Analisa Data .....                                | 61        |
| 3.7.1                                  | Skala Pengukuran .....                                   | 61        |
| 3.7.2                                  | Deskriptif Statistik .....                               | 61        |
| 3.7.3                                  | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 62        |
| 3.7.4                                  | Uji Asumsi Klasik .....                                  | 63        |

|                                      |                                                                                                                           |            |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.7.5                                | Alat Uji Hipotesis .....                                                                                                  | 64         |
| 3.7.6                                | Uji Hipotesis.....                                                                                                        | 65         |
| 3.7.7                                | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                                  | 66         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b> |                                                                                                                           | <b>67</b>  |
| 4.1.                                 | Profil Responden .....                                                                                                    | 67         |
| 4.1.1                                | Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                           | 67         |
| 4.1.2                                | Berdasarkan Usia Responden.....                                                                                           | 68         |
| 4.1.3                                | Berdasarkan Tempat Domisili .....                                                                                         | 69         |
| 4.1.4                                | Berdasarkan Pekerjaan Responden .....                                                                                     | 70         |
| 4.1.5                                | Berdasarkan Pendapatan .....                                                                                              | 71         |
| 4.2.                                 | Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                                       | 72         |
| 4.2.1.                               | Deskriptif Variabel Suasana Kafe (X1) .....                                                                               | 72         |
| 4.2.2                                | Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....                                                                         | 77         |
| 4.2.3                                | Deskriptif Variabel Keputusan Mengunjungi (Y) .....                                                                       | 81         |
| 4.3                                  | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                                | 86         |
| 4.3.1                                | Uji Validitas.....                                                                                                        | 86         |
| 4.3.2                                | Uji Realiabilitas.....                                                                                                    | 89         |
| 4.4                                  | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                                                              | 89         |
| 4.4.1.                               | Hasil Uji Normalitas.....                                                                                                 | 90         |
| 4.4.2.                               | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                       | 92         |
| 4.4.3                                | Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                                                          | 93         |
| 4.5                                  | Uji Regresi Linear berganda .....                                                                                         | 94         |
| 4.6                                  | Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                                 | 95         |
| 4.6.1.                               | Uji T (Parsial).....                                                                                                      | 95         |
| 4.6.2                                | Uji F (Simultan) .....                                                                                                    | 97         |
| 4.6.3.                               | Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                         | 97         |
| <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL.....</b>   |                                                                                                                           | <b>100</b> |
| 5.1                                  | Pembahasan.....                                                                                                           | 100        |
| 5.1.1                                | Pengaruh Suasana Kafe (X1) terhadap Keputusan Mengunjungi (Y)<br>pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin.....        | 100        |
| 5.1.2                                | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Mengunjungi<br>(Y) pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin ..... | 102        |

|                             |                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.1.3                       | Pengaruh Suasana Kafe (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Mengunjungi (Y) pada Konsumen William Baked Kafe Banjarmasin..... | 104        |
| 5.2                         | Implikasi Hasil penelitian.....                                                                                                             | 105        |
| 5.2.1                       | Pengaruh Suasana Kafe (X1) terhadap Keputusan Mengunjungi(Y) 105                                                                            |            |
| 5.2.2                       | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Mengunjungi(Y).....                                                                     | 107        |
| 5.2.3                       | Pengaruh Suasana Kafe (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Mengunjungi (Y).....                                              | 108        |
| 5.3                         | Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                               | 110        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b> |                                                                                                                                             | <b>112</b> |
| 6.1                         | Kesimpulan.....                                                                                                                             | 112        |
| 6.2                         | Saran.....                                                                                                                                  | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  |                                                                                                                                             | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |                                                                                                                                             | <b>119</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                  | 38 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                | 57 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....                                     | 61 |
| Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden .....                          | 62 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                                     | 67 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                               | 68 |
| Tabel 4.3 Domisili Responden .....                                          | 69 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....                                         | 70 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....               | 71 |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden Butir X1 Variabel Suasana Toko (X1) .....       | 72 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden Butir X2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....  | 77 |
| Tabel 4.9 Jawaban Responden Butir Y Variabel Keputusan Mengunjungi (Y) .... | 81 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....                                        | 86 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 89 |
| Tabel 4.12 Uji Kolmogorov Smirnov.....                                      | 91 |
| Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas .....                                      | 93 |
| Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....                                 | 94 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....                                       | 96 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan) .....                                     | 97 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....                          | 98 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan PDB industry makanan dan minuman di Indonesia (2013-2024)..... | 3   |
| Gambar 1.2 Data tren pertumbuhan jumlah kedai kopi di Indonesia (2023-2026) .....     | 5   |
| Gambar 1.3 Diagram presentase kafe yang sering dikunjungi di Banjarmasin .....        | 6   |
| Gambar 1.4 Area pelayanan dan display produk.....                                     | 12  |
| Gambar 1.5 Area tempat duduk outdoor.....                                             | 12  |
| Gambar 1.6 Area tempat duduk outdoor.....                                             | 12  |
| Gambar 1.7 Area eksterior kafe .....                                                  | 12  |
| Gambar 1.8 Area tempat duduk indoor.....                                              | 12  |
| Gambar 1.9 Area tempat duduk indoor.....                                              | 12  |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram .....                                       | 90  |
| Gambar 4.2 Hasil uji Normalitas P.Plot .....                                          | 91  |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....                              | 92  |
| Gambar 5.1 Model Penelitian Akhir.....                                                | 110 |