

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN ATMOSFER CAFE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIHALAMN *HIDDEN SPACE*

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Manajenen**



Diajukan Oleh :

ANNISA VANI MAHARANI

2101110098

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

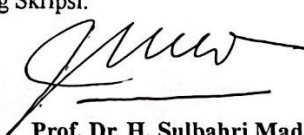
2025

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ANNISA VANI MAHARANI
Nomor Pokok/NIM : 21.01.11.00.98
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI
PRODUK, DAN ATMOSFER CAFE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIHALAMN
HIDDEN SPACE

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 14 Agustus 2025 Pembimbing I :  **Prof. Dr. H. Sulbahri Madijir, SE. MM.**
NIDN: 0016035101

Tanggal 11 / 08 / 2025 Pembimbing II :  **Dian Septianti, S.E., M.M**
NIDN : 0206098501

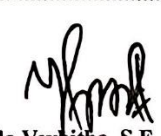
Mengetahui

Dekan
Tanggal 21 / 08 / 2025



Dr.Hj. Msv. Milgal, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0202026401

Ketua Program Studi
Tanggal 20 / 08 / 2025


Dr. Yolanda Vevbitha, S.E., M.Si
NIDN : 0226028303

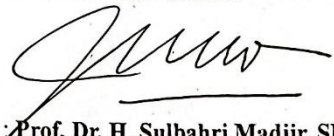
030 / PS / DFEB / 25

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

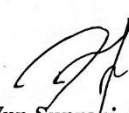
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANNISA VANI MAHARANI
Nomor Pokok/NIM : 21.01.11.00.98
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
VARIASI PRODUK DAN ATMOSFER CAFÉ
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
DIHALAMN *HIDDEN SPACE*.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 14/08/2025 Ketua Penguji : 
Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE. MM.
NIDN. 0016035101

Tanggal 11/08/2025 Penguji I : 
Dian Septianti, S.E., M.M.
NIDN. 0206098501

Tanggal 07/08/2025 Penguji II : 
Yun Suprani, SE, M.Si
NIDN. 0207066701

Mengetahui

Dekan
Tanggal 21/08/2025



Dr. H. Mst. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0202026401

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal 20/08/2025


Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN : 0226028303

038 /PS/DFEB/25

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al- Insyirah: 6-8)

"Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. decide what is yours to hold and let the rest go." -Taylor Swift

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ∞ Allah SWT yang telah memberikan jalan dan hidayahnya.
- ∞ Aku persembahkan cinta dan sayang ku kepada kedua orang tua,, Kakak, dan keluarga ku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta tiada henti memberikan dukungan serta do'a nya untuk ku.
- ∞ Terima kasih yang tak terhingga dan kupersembahkan teruntuk dosen-dosen ku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada ku.
- ∞ Sahabat-sahabat serta teman-teman seperjuangan, terima kasih atas doa, dorongan dan kerjasamanya.
- ∞ Almamater yang selalu ku banggakan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Vani Maharani
Nomor Pokok : 2101110098
Angkatan : 2021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI
PRODUK DAN ATMOSFER CAFE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIHALAMN
HIDDEN SPACE.

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri – ciri plagiat dan bentuk – bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 10 Juli 2025



Annisa Vani Maharani

RIWAYAT HIDUP

Annisa Vani Maharani, dilahirkan di Palembang pada tanggal 12 november 2003, dari pasangan Bapak Nasori dan Ibu Wenny Susanah, saya anak ke 2 dari 2 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2015 di SD Negeri 131 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP Negeri 46 Palembang kemudian Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2021 di SMK Negeri 6 Palembang dan selanjutnya pada tahun 2021 mulai memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.

Palembang, Juli 2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.

Diiringi rasa syukur yang tiada terkira kepada sang Khalik, maka dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
4. Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Dian Septianti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Yunidar Erlina, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.

7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan bagi Penulis.
8. Orang tua saya yang paling berjasa dalam hidup saya. Terima kasih atas pengorbanan, nasihat, semangat, motivasi, cinta, dan do'a, yang selalu teriring kepada penulis.
9. Kepada Almamater Universitas Tridinanti Palembang yang sudah menjadi tempat menuntut ilmu dan banyak memberikan pelajaran untuk penulis.
10. Pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2025

Annisa Vani Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Variasi Produk	14
2.1.3 Atmosfer Café	18
2.1.4 Keputusan Pembelian	21
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	26
2.3 Kerangka Berpikir	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.1 Tempat Penelitian	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Sumber Data	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	32

3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel	33
3.3.3	Sampling	34
3.4	Rancangan penelitian.....	35
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5.1	Variabel Penelitian	36
3.5.2	37	
3.6	Instrumen penelitian	39
3.7	Uji Instrumen Penelitian	40
3.7.1	Uji Validitas	40
3.7.2	Uji Realibilitas	41
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.8.3	Koefisien Korelasi (r)	44
3.8.4	Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.8.5	Uji Hipotesis	45
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1.3	Logo Perusahaan.....	52
4.1.2	Hasil Penelitian	53
4.1.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.1.4.3	Uji Multikolonearitas.....	59
4.1.5	60	
4.1.5.1	60	
4.2	Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Atmosfer Cafe Terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn <i>Hidden Space</i>	68
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn <i>Hidden Space</i>	68

4.2.3	Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn <i>Hidden Space</i>	69
4.2.4	Pengaruh Atmosfer Cafe Terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn <i>Hidden Space</i>	69
KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Konsumen	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.3 Skala Likert.....	40
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variasi Produk.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Atmosfer Cafe.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (R).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji T).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1 Logo Dihalamn Hidden Space.....	52
Gambar 4.2 Jumlah Responden.....	53
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59

ABSTRAK

Annisa Vani Maharani, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Atmosfer Cafe Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dihalamn *Hidden Space*. (Di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE. MM dan Ibu Dian Septianti, S.E., M.M).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Atmosfer Cafe terhadap Keputusan Pembelian secara simultan dan parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Dihalamn *Hidden Space* sebanyak 7.901 orang, dan sampel yang digunakan adalah 100 responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, di mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui uji F, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Atmosfer Cafe secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*. Berdasarkan hasil uji t secara parsial, Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variasi Produk (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, dan Atmosfer Cafe (X_3) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Atmosfer Cafe dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Annisa Vani Maharani, The Influence of Service Quality, Product Variety, and Cafe Atmosphere on Purchasing Decisions at Dihalamn Hidden Space. (Under the supervision of Mr. Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE. MM and Ms. Dian Septianti, S.E., M.M).

This research was conducted using a quantitative method with the aim of determining the influence of Service Quality, Product Variety, and Cafe Atmosphere on Purchasing Decisions both simultaneously and partially. The population in this study consisted of 7,901 consumers of Dihalamn Hidden Space, and the sample used was 100 respondents. The type of data in this study is primary and secondary data, where primary data was obtained through the distribution of questionnaires to respondents. The instrument tests used in this study include validity and reliability tests. Hypothesis testing was performed using F tests and t tests.

Based on the data processing results through the F test, it is known that Service Quality, Product Variety, and Cafe Atmosphere simultaneously has a significant effect on the Purchase Decision at Hidden Space.

Based on the partial t-test results, Service Quality (X_1) significantly affects the Purchase Decision. Product Variation (X_2) has a significant effect on the Purchase Decision, and Cafe Atmosphere (X_3) also has a significant effect on the Purchase Decision at Hidden Space.

Keywords: Service Quality, Product Variation, Cafe Atmosphere, and Purchase Decision.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kopi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dalam beberapa tahun terakhir. Tren mengonsumsi kopi yang semakin meningkat, khususnya dikalangan anak muda dan pekerja kantoran, telah mendorong munculnya berbagai gerai dan merek kopi dengan berbagai konsep. Berdasarkan data Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (AEKI), konsumsi kopi di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, didorong oleh perubahan gaya hidup dan meningkatnya daya beli masyarakat. Tidak hanya sekedar tempat untuk menikmati kopi, kedai kopi kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup, tempat untuk bekerja, bersosialisasi, hingga menciptakan pengalaman baru bagi pelanggan.

Departemen Pertanian Amerika Serikat (USDA) menyebutkan bahwa Indonesia mengonsumsi 4,79 juta kantong kopi pada periode 2023/2024, dimana per kantongnya memiliki berat 60 kilogram (kg). Sejalan dengan hal ini, survei GoodStats mencatat bahwa sebanyak 40% responden mengaku meminum setidaknya 2 cup kopi per hari. Di kota Palembang perkembangan usaha kuliner berkembang dengan cukup pesat, hal ini dapat dilihat dengan adanya usaha-usaha cafe baru yang bermunculan. Dengan ketatnya persaingan ini perusahaan harus

mampu bersaing untuk menarik perhatian para pelanggan, oleh karena itu para pengusaha di bidang *coffee shop* harus melakukan inovasi baru untuk membuat ketertarikan pelanggan pada produk yang telah dibuat.

Salah satu usaha *coffee shop* yang mampu bersaing dan melakukan inovasi tersebut adalah Dihalamn *Hidden Space* yang berlokasi di Jl. Sukasari No.212, Talang Klp., Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30153. Dihalamn *Hidden Space* merupakan salah satu usaha *coffee shop* yang mulai beroperasi pada tahun 2023. *Coffe shop* ini menawarkan minuman dengan pilihan menu berbahan dasar kopi maupun non kopi dengan harga yang terjangkau. Untuk memperluas target pasar, Dihalamn *Hidden Space* turut menghadirkan menu makanan sebagai pelengkap untuk minuman mereka. Dengan variasi menu yang beragam, Dihalamn *Hidden Space* terus berinovasi untuk memenuhi keinginan para pelanggan yang bervariasi.

Keputusan pembelian merupakan tahap akhir dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Menurut Engel dalam Anang (2019), menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan membeli mengarah pada tindakan konsisten dan cara bijaksana yang dapat dengan cepat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan, menurut Loudon & Bitta pengambilan keputusan membeli merupakan keputusan konsumen tentang apa yang akan dibeli, berapa banyak barang yang akan dibeli, di mana akan dilakukan, kapan akan dilakukan dan bagaimana pembelian akan dilakukan.

Keputusan pembelian pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pelayanan, variasi produk, dan atmosfer kafe. Dengan banyaknya *coffee*

shop yang bermunculan, salah satu hal utama yang harus dilakukan untuk meraih keunggulan bersaing adalah dengan fokus terhadap konsumen. Manajemen Dihalamn *Hidden Space* telah berupaya memberikan pelayanan yang baik seperti pelayanan karyawan yang ramah. Selain itu, menu yang bervariasi memberikan pilihan yang lebih luas sesuai dengan preferensi konsumen. Sementara itu, suasana kafe yang nyaman dan estetik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong mereka untuk kembali berkunjung.

Berikut ini terdapat data pengunjung yang melakukan pembelian di Dihalamn *Hidden Space* disajikan dalam bentuk Tabel

Tabel .1.1
Kunjungan Konsumen Dihalamn *Hidden Space*
Periode Sept 2024 – Mar 2025

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	September	1.080
2	Oktober	1.178
3	November	1.200
4	Desember	894
5	Januari	1.147
6	Februari	1.131
7	Maret	1.271
Jumlah		7.901

Sumber : Dihalamn Hidden Space (2025).

Berdasarkan hasil survei data periode bulan September 2024 – Maret 2025 yang didapatkan oleh peneliti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 yaitu adanya penurunan kunjungan konsumen pada bulan Desember. Meski tingkatan kunjungan dari bulan September sampai Maret ada naik dan turun, namun tidak menunjukkan penurunan yang signifikan.

Dari informasi yang didapat, diduga Dihalamn *Hidden Space* memiliki kualitas pelayanan yang baik namun sedikit lambat dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting mendorongnya kemajuan Dihalamn *Hidden Space*, karena kualitas pelayanan adalah suatu persepsi pelanggan dan kenyataan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan harus menjadi hal utama yang diperhatikan oleh manajemen Dihalamn *Hidden Space* yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aris Budiono (2020), didapati bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Debby Cynthia dkk (2022), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selain itu, variasi produk yang ada di Dihalamn *Hidden Space* menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat pelanggan. Dengan 36 variasi menu, yang terdiri dari beberapa jenis bakmi dengan topping yang berbeda disertakan dengan menu minuman dengan jenis kopi maupun non kopi. Dihalamn *Hidden Space* berusaha memenuhi keinginan pelanggan yang beragam, baik dalam segi cita rasa, jenis minuman, tetapi kurangnya variasi menu makanan ringan dan berat sehingga membuat pelanggan merasa kebingungan dalam memilih menu makanan. Keberagaman menu ini memberikan kebebasan bagi pelanggan dalam memilih

produk yang sesuai dengan selera mereka, sehingga dapat meningkatkan pengalaman konsumsi dan pembelian kembali.

Bedasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amo Sugiharto dan Devia Anggraini (2022) didapati bahwa variasi produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dan dari penelitian ini menunjukkan seberapa berpengaruhnya perusahaan untuk meningkatkan variasi produk guna meningkatkan keputusan pembelian.

Berdasarkan penelitian Angga Regindratama (2023) didapatkan kesimpulan bahwa variasi produk memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap variabel keputusan pembelian .

Atmosfer cafe adalah salah satu faktor penunjang yang mempengaruhi pengalaman pelanggan saat mengunjungi Dihalamn *Hidden Space*. Suasana tempat yang bersih dan terjaga akan memberikan kesan terhadap pelanggan, oleh karena itu atmosfer cafe merupakan salah satu faktor yang penting. Toko ditata sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan untuk sekedar bersantai ataupun bekerja di tempat. Desain interior yang menarik, pencahayaan yang pas, tata ruang yang nyaman, dan pemilihan musik yang sesuai menjadi beberapa faktor penting dalam menciptakan atmosfer yang mendukung kenyamanan pelanggan. Suasana kafe yang baik dapat memberi pengalaman yang baik, meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian kembali.

Dihalamn *Hidden Space* sendiri memiliki konsep tempat *outdoor* dan *indoor*, ada salah satu bagian yang posisi duduknya *outdoor* di lantai 2 mengarah ke arah matahari terbenam yang menjadi *icon* dari *coffee shop* ini. Untuk pelanggan yang

menyukai pemandangan matahari terbenam akan sangat cocok untuk bersantai dengan menikmati hidangan yang telah dipesan. Diduga kekurangan dari suasana outdoor tersebut pada saat musim hujan tiba, karena akan membuat pelanggan kesulitan untuk menikmati suasana di cafe tersebut. Sedangkan di sisi *indoor* yang terdapat di lantai 1 terdapat beberapa spot untuk berfoto untuk para pelanggan mengabadikan momen bersama teman maupun keluarga.

Berdasarkan penelitian menurut Leonita Cahya Amanda dan Heru Supriyadi (2018) dapat disimpulkan bahwa atmosfer cafe berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat menunjukkan bahwa konsumen sangat mempertimbangkan atmosfer cafe dalam melakukan pembelian, secara keseluruhan dilihat dari aspek kebersihan, musik, aroma, suhu, pencahayaan dan tata ruang termasuk dalam kategori setuju.

Menurut penelitian Hommy Dorthy Ellyany Sinaga (2024) didapatkan hasil kesimpulan bahwa store atmosfer tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan penjelasan fenomena diatas peneliti tertarik untuk Meneliti mengenai kualitas pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe terhadap Keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space* dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Atmosfer Cafe terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*?
3. Bagaimana variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*?
4. Bagaimana atmosfer cafe berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*.
3. Pengaruh variasi produk secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*.
4. Pengaruh atmosfer cafe secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Dihalamn *Hidden Space*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan berpikir mengenai manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk Dihalamn *Hidden Space* dalam menentukan Kualitas Pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe yang dipilih sebagai landasan dalam keputusan pembelian.

3. Bagi lembaga/institusi

Hasil dalam penelitian ini dapat memperluas ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian dalam bidang pemasaran yang khususnya berkaitan kualitas pelayanan, variasi produk dan atmosfer cafe.

4. Bagi Pihak Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan acuan.