

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
BERKUNJUNG KE TURI TURI COFFEE**



OLEH

ERINA WIDYASWARA

NIM 518100864

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
BERKUNJUNG KE TURI TURI COFFEE**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

SKRIPSI
FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
BERKUNJUNG KE TURI TURI COFFEE



OLEH
ERINA WIDYASWARA
NIM 518100864

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Hary Heruawan, S.Par., M.M
NIDN. 0530099002

Mengetahui
Ketua Program Studi

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN




**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
BERKUNJUNG KE TURI TURI COFFEE**

SKRIPSI



Oleh
ERINA WIDYASWARA
NIM 518100864
Telah dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 14 Juni 2022

TIM PENGUJI

- | | | | | |
|---------------|---|--|---------|---|
| Penguji Utama | : | Yudi Setiaji, S.H., M.M NIDN. 0508066401 | : |  |
| Penguji I | : | Drs. Prihatno, M.M NIDN. 0526125901 | : |  |
| Penguji II | : | Hary Hermawan, S.Par., M.M NIDN. 0530099002 | : |  |

Mengatmni
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 052612590

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erina Widyaswara

NIM : 518100864

Program Studi : Jenjang Strata I Pariwisata

Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan
Berkunjung Ke Turi Turi Coffee

Dengan ini menyatakan bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Juni 2022



Erina Widyaswara

HALAMAN MOTTO

“The possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that can possibly happen”

(Mark Lee)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah – Nya hingga kepada Nya lah segalanya bergantung dan Nabi Muhammad SAW, Sang inspirasi hidup. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak (Supri Cahyadi, Alm), Ibu (Sugiyati), Kakak (Giovani Ricky Cahyadi) yang telah memberi saya kekuatan, dorongan, semangat dan selalu memberi doa tiada henti. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan, kesehatan dan rejeki yang barokah.
2. Kepada keluarga besar Samidjo terimakasih selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada diri saya sendiri terimakasih sudah mau berjuang dan menjadi pribadi yang tangguh.
4. Kepada teman – teman seperjuangan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana “Kepariwisata” pada Program Studi “Sarjana Pariwisata” di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I sekaligus Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan materi serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Hary Hermawan, S.Par., M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Sarjana Pariwisata yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Pengelola Turi Turi Coffee yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan keperluan data serta informasi selama penelitian berlangsung.

6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke erinaaws2@gmail.com

Yogyakarta, 8 Juni 2022

Erina Widyaswara

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| BERITA ACARA | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Batasan Masalah..... | 3 |
| D. Tujuan Penelitian | 3 |
| E. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Pustaka | 5 |
| 1. Pariwisata | 5 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 2. Pemasaran | 7 |
| 3. Faktor | 10 |
| 4. Pelanggan | 11 |
| 5. Cafe | 12 |
| 6. Keputusan Pembelian | 14 |
| B. Penelitian Terdahulu | 14 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 16 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 16 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Metode Penelitian..... | 18 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian | 18 |
| C. Lokasi dan Waktu | 18 |
| D. Populasi dan Sampel | 19 |
| E. Variabel Penelitian | 21 |
| 1. Variabel Penelitian | 21 |
| 2. Definisi Konseptual..... | 22 |
| 3. Definisi Operasional..... | 24 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 26 |
| G. Metode Analisis Data..... | 27 |
| 1. Uji Validasi | 27 |
| 2. Uji Reabilitas | 28 |
| 3. Uji Kelayakan Variabel | 30 |
| 4. Jenis Analisis..... | 31 |

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum | 36 |
| 1. Profil Turi Turi Coffee | 36 |
| 2. Struktur Organisasi..... | 37 |
| 3. Profil Akun Instagram @turituricoffee | 38 |
| B. Karakteristik Responden Penelitian | 38 |

| | |
|------------------------------------|----|
| C. Hasil Analisis Deskriptif | 43 |
| D. Hasil Kelayakan Instrumen | 60 |
| 1. Hasil Uji Validitas | 60 |
| 2. Hasil Uji Reabilitas | 64 |
| E. Hasil Uji Asumsi Klasik | 65 |
| 1. Uji Normalitas | 65 |
| 2. Uji Multikolinearitas | 66 |
| F. Hasil Analisis Data | 67 |
| G. Pembahasan | 77 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Saran | 88 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Skor Penilaian | 26 |
| Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r | 30 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 40 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |
| Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan | 43 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden X1.1 | 44 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden X1.2 | 46 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden X1.3 | 47 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden X2.1 | 48 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden X2.2 | 49 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden X3.1 | 50 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden X3.2 | 51 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden X3.3 | 52 |
| Tabel 4.14 Tanggapan Responden X3.4 | 53 |
| Tabel 4.15 Tanggapan Responden X4.1 | 55 |
| Tabel 4.16 Tanggapan Responden X4.2 | 56 |
| Tabel 4.17 Tanggapan Responden X4.3 | 57 |
| Tabel 4.18 Tanggapan Responden Y1.1 | 58 |
| Tabel 4.19 Tanggapan Responden Y1.2 | 59 |
| Tabel 4.20 Tanggapan Responden Y1.3 | 61 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Harga (X1) | 62 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Lokasi (X2) | 63 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Promosi (X3)..... | 63 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Produk (X4)..... | 64 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) | 64 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Reabilitas <i>All Variables</i> | 65 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas | 67 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.28 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 68 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 72 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 72 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji T..... | 73 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji F..... | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Lokasi Turi Turi Coffee | 36 |
| Gambar 4.2 Akun Instagram @turituroffee | 39 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Lampiran 3 Output SPSS Versi 20.0

Lampiran 4 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Proses keputusan pembelian adalah proses lima tahap yang dilewati konsumen, dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif yang dapat memecahkan masalahnya, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian, yang dimulai jauh sebelum pembelian yang sesungguhnya dilakukan oleh konsumen dan memiliki dampak yang lama setelah itu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelanggan yang berkunjung ke Turi Turi Coffee dan mengetahui faktor mana yang paling dominan dari 4 faktor harga, lokasi, promosi dan produk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan observasi, sedangkan data sekunder melalui dokumentasi dan studi pustaka. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Hasil penelitian ini secara simultan (F) menunjukkan bahwa harga, lokasi, promosi dan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan. Sedangkan untuk pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa harga, lokasi dan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, melainkan hanya variabel produk saja yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Harga, Lokasi, Promosi, Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The buying decision process is a five-stage process that consumers go through, starting with problem recognition, information search, evaluation of alternatives that can solve the problem, purchasing decisions, and post-purchase behavior, which begins long before the actual purchase is made by consumers and has long after-effects. that. The purpose of this study is to determine the factors that influence customers who visit Turi Turi Coffee and to find out which factors are the most dominant of the 4 factors of price, location, promotion and product. The method used in this research is quantitative with multiple linear regression approach. Primary data from this research were obtained through questionnaires and observation, while secondary data was obtained through documentation and literature study. The sample in this study were 100 respondents. The results of this study simultaneously (F) indicate that price, location, promotion and product affect customer purchasing decisions. Meanwhile, the partial test (t test) shows that price, location and promotion have no effect on purchasing decisions, but only product variables that affect purchasing decisions.

Keywords: Price, Location, Promotion, Product, Purchase Decision

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan kota wisata dan kota pelajar dengan pertumbuhan jumlah pendatang barunya yang pesat pada setiap tahunnya. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan ekonomi, terjadi peningkatan konsumsi dan gaya hidup masyarakat di Indonesia di era ini, gaya hidup masyarakat cenderung lebih senang mengunjungi kafe untuk mengerjakan tugas, menghabiskan waktu luang atau hanya mencari spot foto yang unik dan instagramable.

Kafe merupakan istilah yang berasal dari bahasa Perancis yang memiliki arti kopi. Orang – orang Perancis menyebut kedai kopi dengan sebutan kafe. Mulai dari Perancis awal mula pesatnya perkembangan kafe tersebar luas di dunia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata kafe adalah tempat makan berkonsep sederhana, biasanya yang disajikan berupa makanan dan minuman, selain itu merupakan tempat minum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik. Pada dasarnya kafe memiliki beberapa fungsi, yaitu untuk bersantai menikmati waktu, bersosialisasi dan menikmati suasana sendiri maupun bersama.

Berdasarkan observasi peneliti, kafe bertema tema kampung, retro dan vintage adalah yang paling digemari kebanyakan pengunjung. Seluruh konsep itu dikemas secara apik dan modern, sehingga setiap konsumen yang berkunjung memperoleh suasana berbeda dan kesan yang tidak akan

didapat di tempat lain. Kesan inilah yang juga meningkatkan daya saing bisnis kafe. Semua pengelola berkompetisi menciptakan tempat yang memberikan pengalaman kesan, serta nuansa baru yang eksklusif. Salah satu cara mengukur keberhasilannya adalah ketika banyak konsumen yang sedang berkunjung mulai mengeluarkan ponsel, berpose dan mengambil gambar.

Kota Yogyakarta memiliki banyak kafe khusus kopi dan memiliki berbagai inovasi dalam pembuatan, penyajian, serta suasana menikmati kopi sehingga banyak menarik pelanggan untuk menikmati kopi dan suasana yang ada. Turi – turi coffee merupakan sebuah kafe yang terletak di Dusun Turi, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Bisa dikatakan bahwa Turi – Turi Coffee menjadi kafe pertama yang ada di daerah tersebut. Tempat ini memiliki konsep yang unik karena berada di depan Embung Kaliaji dan di sampingnya terdapat persawahan yang memanjakan mata. Tempat ini memiliki banyak penawaran menarik untuk dijual ke pelanggan, salah satunya yaitu sistem *all you can eat* untuk makanan khas Yogyakarta seperti sayur ndeso, sayur lodeh, telur dadar dan sebagainya yang dijual dengan harga dibawah 30 ribu rupiah.

Karena banyaknya kafe yang ada di Yogyakarta, masyarakat memiliki banyak kebebasan untuk memilih sesuai keinginan yang ditentukan oleh faktor – faktor tertentu yang mempengaruhi konsumen dalam berkunjung dan melakukan keputusan pembelian. Ada 7 faktor yang

mempengaruhi keputusan berkunjung konsumen, diantaranya yaitu *price*, *place*, *promotion*, *product*, *physical evidence*, *people*, dan *process*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan suatu permasalahan, yaitu :

1. Apakah ada faktor – faktor yang terdiri dari harga, lokasi, promosi dan produk mempengaruhi pelanggan untuk berkunjung ke Turi Turi Coffee?
2. Dari 4 faktor yang sudah disebutkan, faktor manakah yang paling mendominasi pelanggan untuk berkunjung ke Turi Turi Coffee?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya topik yang akan diangkat, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai faktor – faktor yang ditinjau dari aspek bauran pemasaran yang terdiri dari 7P yaitu *price*, *place*, *promotion*, *product*, *physical evidence*, *people* dan *process*. Dalam penelitian ini, penulis hanya memilih 4 dari 7 faktor yang ada diantaranya *price*, *promotion*, *product*, dan *product*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelanggan berkunjung ke Turi Turi Coffee.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendominasi pelanggan dalam berkunjung ke Turi – Turi Coffee.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi media pembelajaran dan juga untuk penerapan pengetahuan ilmu teoritis yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan, kritik dan saran bagi pemilik dan pengelola Turi Turi Coffee dalam mengembangkan faktor – faktor yang ada.