

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ HAKUNA MATATA  
JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**



**ELSAN MALDINI  
1171001133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ HAKUNA MATATA  
JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial**



**ELSAN MALDINI**

**1171001133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

---

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
Telah saya nyatakam dengan benar.**

**Nama : Elsan Maldini**

**NIM : 1171001133**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 18 November 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Elsan Maldini  
NIM : 1171001133  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Di Café Hakuna Matata Jakarta

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.



Penguji I : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M



Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., M.M



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 November 2021

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Di *Café Hakuna Matata Jakarta*”

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti selama pelaksanaan Tugas Akhir, di antaranya:

1. Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kelancaran dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua serta keluarga penulis yang selalu mendukung material maupun moral, mendoakan, dan selalu berada di sisi penulis dari semasa perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberi bimbingan, kritik, saran, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi penelitian berikutnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.
4. Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. dan Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen penguji yang telah berkenan menguji penulis, serta memberikan saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

5. Para Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
6. Ainaya Maulidiana, Raihan H, Fani A, Ahadini, Fadel, Yoga, Fahmi, Zacky selaku teman terdekat penulis yang selalu mendengarkan keluhkesah serta memberikan semangat dan motivasi agar penulis percaya diri dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Teman-teman semasa perkuliahan di Universitas Bakrie yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu yang mewarnai hidup penulis selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak terkait yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 18 November 2021



---

Elsan Maldini

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsan Maldini  
NIM : 1171001133  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### “Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Di Café Hakuna Matata Jakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan has bebas royalty Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencamtumkan nama saya sebagai penulis/pemcipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 November 2021

Yang Menyatakan,



Elsan Maldini

# **PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ HAKUNA MATATA**

**JAKARTA**

Elsan Maldini

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Hakuna Matata Jakarta serta variabel manakah yang berpengaruh paling kuat terhadap keputusan pembelian konsumen Café Hakuna Matata Jakarta. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu fasilitas (X1), desain interior (X2), dan desain eksterior (X3). Sedangkan untuk variabel terikat nya yaitu keputusan pembelian (Y). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang disebar kepada 147 responden dengan menggunakan kuesioner dengan teknik *nonprobability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan desain interior berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Hakuna Matata Jakarta. Sedangkan desain interior tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Hakuna Matata Jakarta. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas, desain interior, dan desain eksterior secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Café Hakuna Matata Jakarta.

Kata Kunci: *Marketing Mix, Physical Evidence*, Fasilitas, Desain Interior, Desain Eksterior, Keputusan Pembelian



# **INFLUENCE OF PHYSICAL EVIDENCE ON PURCHASE DECISIONS AT CAFÉ HAKUNA MATATA JAKARTA**

Elsan Maldini

---

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out the influence of physical evidence has a significant influence on purchasing decisions at Café Hakuna Matata Jakarta and which variables have the strongest influence on Café Hakuna Matata Jakarta consumer buying decisions. The study used three free variables: facility (X1), interior design (X2), and exterior design (X3). As for the bound variable, namely the purchase decision (Y). This research method uses a quantitative method with a descriptive approach distributed to 147 respondents using questionnaires with nonprobability sampling techniques. The results of this study showed that facility variables and interior design significantly affected the purchase decision at Café Hakuna Matata Jakarta. While interior design does not have a significant influence on the purchase decision at Café Hakuna Matata Jakarta. The results of this study prove that facilities, interior design, and exterior design simultaneously influence the purchase decision at Café Hakuna Matata Jakarta.*

*Keywords: Marketing Mix, Physical Evidence, Facilities, Interior Design, Exterior Design, Purchasing Decisions*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
PENGARUH <i>PHYSICAL EVIDENCE</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CAFÉ HAKUNA MATATA JAKARTA.....	viii
INFLUENCE OF PHYSICAL EVIDENCE ON PURCHASE DECISIONS AT CAFÉ HAKUNA MATATA JAKARTA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	8
2.2 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) .....	11
2.3 Keputusan Pembelian .....	14
2.4 Peran <i>Physical Evidence</i> Dalam Keputusan Pembelian.....	17
2.5 Kerangka Pikiran .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Metode Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel .....	19
3.2.1 Populasi .....	19
3.2.2 Sampel.....	20
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.3.1 Sumber Data.....	21
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.3 Laporan Pengumpulan Data.....	22
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	23
3.4.1 Variabel Penelitian .....	23
3.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1 Uji Instrumen .....	25
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	27
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.5.4 Uji Hipotesis .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 <i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	30
4.1.2 Uji Validitas .....	30
4.1.3 Uji Reliabilitas .....	31
4.2 Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	32
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	34
4.3 Statistik Deskriptif Variabel.....	35
4.3.1 Analisis Deskriptif Dimensi Fasilitas (X1).....	35
4.3.2 Analisis Deskriptif Dimensi Desain Interior (X2) .....	37
4.3.3 Analisis Deskriptif Dimensi Desain Eksterior (X3).....	39
4.3.4 Analisis Deskriptif Dimensi Keputusan Pembelian (Y) .....	41
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.4.3 Uji Multikolinieritas .....	46
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47

4.6 Uji Hipotesis .....	49
4.6.1 Uji Signifikasnsi Pengaruh Parsial (Uji T) .....	49
4.6.2 Uji F (Simultan) .....	51
4.6.3 Koefisien Determinasi.....	52
4.7 Pembahasan.....	53
4.7.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian .....	53
4.7.2 Pengaruh Desain Interior Terhadap Keputusan Pembelian .....	54
4.7.3 Pengaruh Desain Eksterior Terhadap Keputusan Pembelian.....	56
4.7.4 Pengaruh Fasilitas, Desain Interior, Desain Eksterior Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	58
5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	64
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas .....	68
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	68
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden.....	69
Lampiran 5. Statistik Deskriptif Variabel .....	70
Lampiran 6. Uji Normalitas .....	71
Lampiran 7. Uji Multikolinearitas .....	72
Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas .....	72
Lampiran 9. Hasil Uji Linear Berganda.....	72
Lampiran 10. Uji T.....	73
Lampiran 11. Uji F.....	73
Lampiran 12. Koefisien Determinasi .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset penjualan Café Hakuna Matata.....	5
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel .....	24
Tabel 3. 2 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen ukuran dari Cronbach Alpha .....	26
Tabel 4. 1 <i>Pre-test</i> Kuesioner Variabel X.....	30
Tabel 4. 2 <i>Pre-test</i> Kuesioner Variabel Y .....	31
Tabel 4. 3 Tabel Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Usia.....	33
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan .....	34
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pendapatan.....	34
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Fasilitas .....	35
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Desain Interior .....	37
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Desain Eksterior.....	39
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Parsial) .....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	52
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bauran Pemasaran 4P .....	9
Gambar 2. 2 Bauran Pemasaran 3P .....	10
Gambar 2. 3 Proses Keputusan Pembelian .....	15
Gambar 2. 4 Hipotesis Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46