

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini, sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Mei 2025



Uswatun Hasanah
NIM. 211410077

ABSTRAK

Nama: Uswatun Hasanah, NIM: 211410077, Judul Skripsi: **Pengaruh *Customer Experience*, *Price Perception* dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak-Banten**

Pertumbuhan pesat sektor kuliner menimbulkan persaingan ketat antar pelaku usaha, termasuk Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak-Banten. Cafe ini dikenal dengan menu andalan es cendol durian dan fasilitas yang mendukung, sehingga menarik kunjungan cukup tinggi. Namun, konsumen semakin selektif dalam menentukan tempat pembelian. Beberapa permasalahan muncul, seperti belum tersedianya program promosi atau paket hemat, pelayanan karyawan yang kurang konsisten saat pengunjung ramai, serta *store atmosphere* yang kurang kondusif karena proses pengantaran makanan menggunakan pengeras suara (*speaker*). Kondisi ini menunjukkan bahwa *customer experience*, *price perception*, dan *store atmosphere* berperan memengaruhi keputusan pembelian konsumen di Cafe CDS Jabrig.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana *customer experience*, *price perception* dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung secara parsial dan simultan, 2). Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh *customer experience*, *price perception* dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung

Tujuan penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *customer experience*, *price perception* dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung secara parsial dan simultan, 2). Untuk mengetahui dan memahami tinjauan Ekonomi Syariah terhadap *customer experience*, *price perception* dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Sampel yang digunakan sebanyak 97 Responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *customer experience* tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi 0,186. Sedangkan *Price Perception* dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan tingkat signifikansi 0,000 dan 0,014. Secara simultan, ketiga variabel (*Customer experience*, *Price Perception* dan *Store Atmosphere*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan tingkat signifikansi 0,000.

kata kunci: *customer experience*, *price perception*, *store atmosphere*, keputusan pembelian, Cafe CDS Jabrig.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus 2 JL. Raya Sycikh Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang Banten 42171
Website: www.uinbanten.ac.id Telp./Fax. (0254)200323/200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam UIN SMH
	a.n. Uswatun Hasanah	Banten
	NIM. 211410077	di –
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Uswatun Hasanah, NIM. 211410077**, dengan Judul Skripsi: **“Pengaruh Customer Experience, Price Perception dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak-Banten”**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

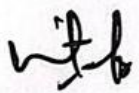
Demikian Atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 27 Mei 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Idris, M.Ag
NIP. 197108041998031003


Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PRICE PERCEPTION* DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA CAFE CDS JABRIG DI KECAMATAN WARUNGGUNUNG,
KABUPATEN LEBAK-BANTEN**

Oleh :

USWATUN HASANAH


NIM : 2114100077

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003


Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah**


Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004


Elsa, M.Ak
NIP. 198510062019032011

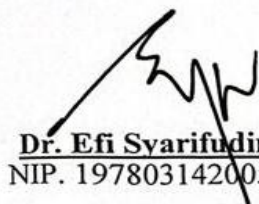
PENGESAHAN

Skripsi a.n. Uswatun Hasanah NIM 211410077 yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience, Price Perception* dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe CDS Jabrig Di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak-Banten”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal, 23 September 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 September 2025

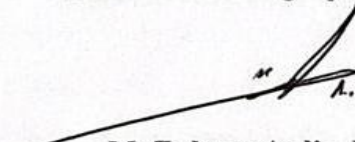
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Efi Syarifudin. M.M
NIP. 197803142005011005

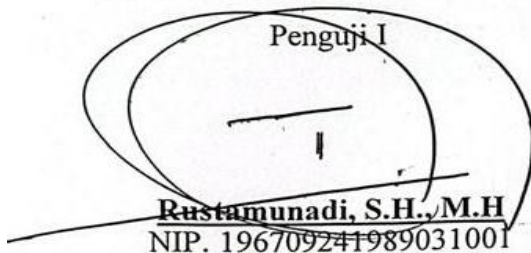
Sekretaris Merangkap Anggota



M. Zulvan Aulia, M.E
NIP. 199502212025051003


Anggota-Anggota

Penguji I



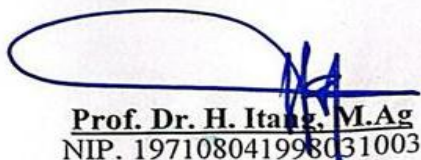
Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 196709241989031001

Penguji II



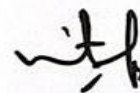
Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin. Penulis ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayahNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, Ayahanda Arip Saripudin dan Ibunda Sa'adah yang senantiasa mengusahakan kebahagiaan serta selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan segala bentuk kasih sayang, pengorbanan dan dukungan kepada penulis. Skripsi ini juga merupakan tanda bahwa perjuangan orang tua penulis selama ini tidak sia-sia.

Diri saya sendiri, Uswatun Hasanah telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya.

Keluarga, sahabat, teman dan semua pihak yang terlibat dalam proses ini. Terima kasih untuk segala do'a dan dukungannya. Kalian adalah salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ
وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴿٣٦﴾

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Berbuat baiklah kepada kedua orang tua, karib kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil, serta hamba sahaya yang kamu miliki. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi sangat membanggakan diri” (QS. An-Nisa:36).

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Uswatun Hasanah, dilahirkan di Kabupaten Pandeglang pada tanggal 25 Desember 2003. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, putri dari Ayahanda Arip Saripudin dan Ibunda Sa'adah yang beralamat di Kampung Cirambeng, RT.002/RW.005 Desa Koroncong Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang diselesaikan oleh penulis adalah SDN Gerendong 1 pada tahun 2015, MTS Nurul Falah Kaungcaang-Cadasari lulus pada tahun 2018 dan MA Nurul Falah Kaungcaang-Cadasari lulus pada tahun 2021. Penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah. Selama masa perkuliahan penulis mengikuti Magang/PPL di Bank BJB Syariah KCP Pandeglang, Volunteer Sada.id dan PMII. Serta mengikuti Kukerta di Desa Sukaraja.

Uswatun Hasanah

NIM. 211410077

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan ridhaNya kepada kita. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada suri tauladan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Sebagai junjungan kita semua tidak lupa kepada keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience, Price Perception* dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe CDS Jabrig di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak-Banten”**.

Penyelesaian dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang dirasakan oleh penulis, namun semua itu dijadikan pembelajaran guna untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Prof. Dr. Hj. Budi Sudrajat, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Elsa, M.Ak., selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Prof. Dr. H. Itang, M.Ag., selaku pembimbing I dan Ibu Rasidah Novita Sari, M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajar dan mendidik penulis dalam proses perkuliahan
6. Kedua orang tua dan adikku yang telah memberikan do'a, dorongan, dan semangat yang tidak ternilai harganya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Owner Cafe CDS Jabrig dan segenap Karyawan Cafe CDS Jabrig yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 21 kelas C, Kukerta Kelompok 28 Desa Sukaraja dan sahabat saya Dian Safitri RA, Laila Zalfa Salsabila dan Siti Paujiah. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.

Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena

keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Serang, 27 Mei 2025



Uswatun Hasanah
NIM. 211410077

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PENGAJUAN.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Signifikansi Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Konsep <i>Customer Experience</i>	14
1. Pengertian <i>Customer Experience</i>	14
2. Dimensi <i>Customer Experience</i>	16
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Customer Experience</i>	17

4. Indikator <i>Customer Experience</i>	18
B. Konsep <i>Price Perception</i>	19
1. Pengertian <i>Price Perception</i>	19
2. Strategi Penetapan Harga	22
3. Tujuan Penetapan Harga	24
4. Tahap Penetapan Harga	26
5. Indikator Persepsi Harga.....	29
C. Konsep <i>Store Atmosphere</i>	30
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	30
2. Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	31
3. Faktor-faktor Yang Memengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	33
4. Tujuan dan Manfaat <i>Store Atmosphere</i>	35
5. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	36
D. Keputusan Pembelian	38
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	38
2. Proses Keputusan Pembelian	39
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian	41
4. Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian	42
5. Indikator Keputusan Pembelian	44
6. Teori Perilaku Konsumen	45
E. Penelitian Terdahulu.....	46
F. Hubungan Antar Variabel.....	57
G. Kerangka Pemikiran	60
H. Hipotesis	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	64
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	64
B. Waktu dan Tempat.....	65

C. Populasi dan Sampel.....	66
D. Jenis dan Sumber Data	68
E. Teknik Pengumpulan Data	69
F. Teknik Analisis Data	72
G. Definisi Operasional Variabel	78
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	83
B. Karakteristik Responden.....	84
C. Uji Statistik Inferensia: Uji Hipotesis.....	87
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
BAB V PENUTUP	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	65
Tabel 3.2 Skala Likert	70
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	78
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	85
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	86
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	87
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	88
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	90
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedasitas	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.12 Hasil Uji T Parsial	97
Tabel 4.13 hasil Uji F Simultan.....	99
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Cafe CDS Jabrig Rata-Rata Dalam Sepekan.....	4
Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran	61