

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada pelanggan yang pernah mengunjungi *coffee shop* dengan merek Show Koffie yang berada di Kota Padang. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pelanggan Show Koffie Padang)”.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* (suasana toko), kualitas pelayanan dan *social media marketing* (pemasaran media sosial) terhadap keputusan pembelian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah berkunjung ke Show Koffie. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* dalam penentuan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat diperoleh jawaban atas pertanyaan atau hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa: (1) *Store atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, (3) *Social media marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan (4) *Store atmosphere*, Kualitas pelayanan dan *Social media marketing* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian di Show Koffie.

Saran dari kesimpulan di atas dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian para pelanggannya, yaitu: pihak manajemen Show Koffie dapat meningkatkan faktor *store atmosphere*, dimana perlu dipastikan kebersihan toilet, ketersediaan tisu dan pengharum, serta pencahayaan dan ventilasi yang baik agar pelanggan merasa lebih nyaman. Pada aspek kualitas pelayanan, karyawan harus lebih sigap dan responsif dalam menangani keluhan pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan mendorong pembelian. Sementara itu, dalam *social media marketing*, perusahaan dapat mengoptimalkan fasilitas WiFi yang cepat dan stabil, sehingga pelanggan dapat membagikan pengalaman mereka secara online, yang dapat berdampak pada peningkatan keputusan pembelian. Dengan meningkatkan ketiga faktor ini secara bersamaan, Show Koffie dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Kata kunci : *store atmosphere*, kualitas pelayanan, *social media marketing*, keputusan pembelian

SUMMARY

This research is a survey research on customers who have visited a coffee shop with the Show Koffie brand located in Padang City. This research takes the title: “The Effect of Store Atmosphere, Service Quality and Social Media Marketing on Purchasing Decisions (Case Study on Show Koffie Padang Customers)”.

The purpose of this study was to determine the effect of store atmosphere, service quality and social media marketing on purchasing decisions.

The population in this study were all customers who had visited Show Koffie. The number of samples taken in this study were 100 respondents using purposive sampling method in determining the sample.

Based on the results of research and data analysis, answers to the questions or hypotheses proposed can be obtained showing that: (1) Store atmosphere has a positive and significant influence on purchasing decisions, (2) Service quality has an insignificant influence on purchasing decisions, (3) Social media marketing has a positive and significant influence on purchasing decisions, and (4) Store atmosphere, service quality and Social media marketing together have a positive and significant influence on purchasing decisions at Show Koffie.

Suggestions from the above conclusions in an effort to improve the purchasing decisions of its customers, namely: Show Koffie management can improve the store atmosphere factor, where it is necessary to ensure the cleanliness of the toilet, the availability of tissues and fragrances, as well as good lighting and ventilation so that customers feel more comfortable. In the aspect of service quality, employees must be more alert and responsive in handling customer complaints in order to increase satisfaction and encourage purchases. Meanwhile, in social media marketing, companies can optimize fast and stable WiFi facilities so that customers can share their experiences online, which can lead to increased purchasing decisions. By improving these three factors together, Show Koffie can create a better experience for customers.

Keyword : store atmosphere, service quality, social media marketing, purchasing decisions