

**SKRIPSI**

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE  
DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN ASAL DAERAH  
(STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM KITCHEN, BAR  
& LOUNGE YOGYAKARTA)**



**Disusun Oleh:**

**GERRY RIANDO LOHA**

**NIM: 11140041**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE  
DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN ASAL DAERAH  
(STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM KITCHEN, BAR  
& LOUNGE YOGYAKARTA)**

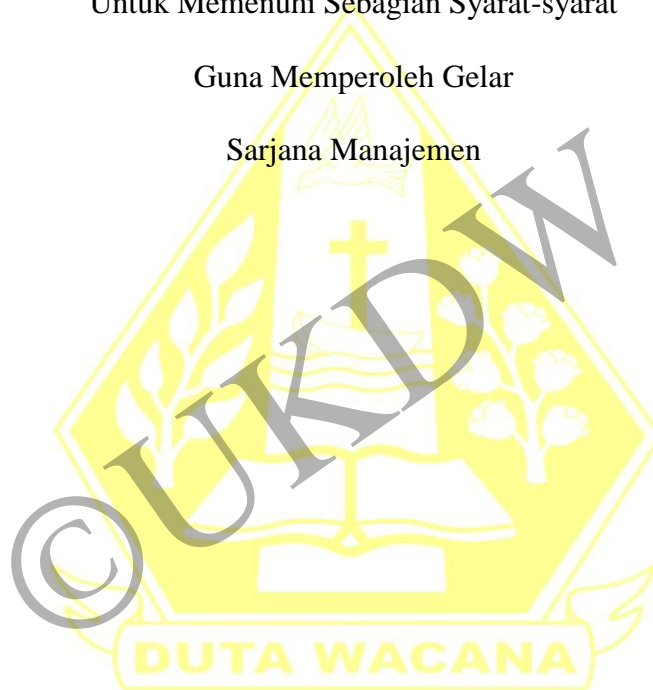
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



**Disusun Oleh:**

**GERRY RIANDO LOHA**

**NIM : 11140041**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN,  
BAR & LOUNGE DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN  
ASAL DAERAH (STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM  
KITCHEN, BAR & LOUNGE YOGYAKARTA)”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

**GERRY RIANDO LOHA**

**11140041**

Dalam Ujian Skripsi Program studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen Pada tanggal **24 MAY 2019**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd.,MM

(Ketua Tim Penguji)

2. Jonathan Herdioko, SE.,MM

(Dosen Penguji)

3. Dr. Singgih Santoso,MM

(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

Yogyakarta **10 JUN 2019**

Disahkan Oleh:

Dekan

Wakil Dekan 1 Manajemen



Dr. Singgih Santoso,MM

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN,  
BAR & LOUNGE DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN  
ASAL DAERAH (STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM  
KITCHEN, BAR & LOUNGE YOGYAKARTA)**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 10 JUNI 2019



Gerry Riando Loha (11140041)

## HALAMAN MOTTO

“Aku mengerti bahwa aku tidaklah sempurna, dan hidup ini tidak akan selalu menantiku. Kataku, “Hidupku adalah seperti yang kuwujudkan sendiri!”. Aku memimpikan hari esok, bukan hari kemarin. Aku mencoba untuk meraih sukses, berani, dan tangguh, ku harap hari esok akan menciptakan dasar yang baru bagiku, sebab aku masih muda & aku akan menapaki jalanku sendiri menurut rancangan dan kehendak Tuhanku”.

*Deanna Seay dan Elisa*

Maka Hendaklah sekarang ini kelebihan kamu mencukupkan kekurangan mereka, agar kelebihan mereka kemudian mencukupkan kekurangan kamu, supaya ada keseimbangan”.

*(2 Korintus 8 : 14)*

"Barangsiapa setia dalam perkara-perkara kecil, ia setia juga dalam perkara-perkara besar. Dan barangsiapa tidak benar-benar dalam perkara-perkara kecil, ia tidak benar juga dalam perkara-perkara besar. Jadi, jikalau kamu tidak setia dalam hal Mamon yang tidak jujur , siapakah yang akan mempercayakan kepadamu harta yang benar?

*(Lukas 16: 10-11)*

Impianku bukanlah untuk menjadi yang terbaik. Tetapi menjadi seseorang yang tidak akan membuat diriku sendiri malu.

*(Key SHINee)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus yang selalu menyertai hidup saya dan keluarga.
- Papa-Mama dan saudara – saudara saya yang saya sayangi.
- Dosen pembimbing tercinta Bapak Singgih yang telah sabar dalam melakukan proses pembimbingan.
- *Someone special*, Annastasya yang selalu memberikan dorongan serta motivasi.
- Keluarga besar GSI EBEN HEAZER yang selalu memberikan semangat.
- Teman-teman dan kakak-kakak ku (Gams, Desen, Jules, Sendy, Buser, Limbong, Felix, Ike, Yanti, Yuli, Kristo, Rolan, Kevin DLL) yang selalu memberikan semangat dan bantuan.
- Teman – teman angkatan 2014 dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, atas segala berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN ASAL DAERAH (STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE YOGYAKARTA)”**

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Pemasaran Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa telah selesainya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. **Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.** selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
2. Mama dan papa serta saudara dan saudari saya yang selalu mendukung agar selesai skripsinya.
3. Someone spesial “Annastasya” yang selalu setia dan sabar menunggu penulis dalam mengerjakan Skripsi
4. Teman-teman angkatan 2014 yang juga ikut serta membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Yogyakarta, .....

Penulis

Gerry Riando Loha

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGANTAR .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2 Gaya Hidup .....	9
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	17

2.4. Kerangka Penelitian .....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	18
3.1. Data.....	18
3.1.1 Sumber Data .....	18
3.1.2 Pengumpulan Data .....	19
3.1.3 Populasi dan Sampel .....	19
3.2. Model Penelitian .....	20
3.3. Definisi Variabel dan Pengukurannya .....	21
3.3.1 Variabel Penelitian .....	21
3.3.2 Definisi Operasional .....	21
3.3.3 Pengukuran Variabel .....	23
3.4. Metode Analisis Data.....	23
3.4.1 Uji Validitas .....	23
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.4.3 Analisis Persentase .....	25
3.5. Uji Statistik.....	26
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.5.2 Regresi Moderasi (Variabel Interaksi) .....	27
3.5.3 Uji Hipotesis .....	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Profil Konsumen.....	30
4.1.1 Karakteristik Responden .....	30
4.1.2 Analisis.....	32
4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	32

4.2.1 Uji Validitas .....	32
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	34
4.2.3 Uji Hipotesis .....	35
4.2.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
4.2.3.2 Uji Signifikasi secara Simultan (Uji F) .....	39
4.2.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4.2.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda dengan Variabel ..	41
4.2.3.4 Moderasi .....	41
4.2.3.5 Uji Signifikasi secara Parsial (Uji t) .....	42
4.3. Analisis.....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Simpulan .....	47
5.1.2 Keterbatasan Penelitian .....	48
5.2. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.2 Inventarisasi Gaya Hidup .....	10
Tabel 2.2 Penelitian-penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan Gender .....	30
Tabel 4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan Asal Daerah .....	30
Tabel 4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	31
Tabel 4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan Kunjungan .....	31
Tabel 4.1.7 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan .....	31
Tabel 4.2.1 Uji Validitas .....	33
Tabel 4.2.2 Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.2.3.1 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	35
Tabel 4.2.3.2 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X1.M1$ .....	36
Tabel 4.2.3.3 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X1.M2$ .....	37
Tabel 4.2.3.4 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X2.M1$ .....	37
Tabel 4.2.3.5 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X2.M2$ .....	38
Tabel 4.2.3.6 Nilai Uji F .....	39
Tabel 4.2.3.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.2.3.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Moderasi Gender .....	41
Tabel 4.2.3.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Moderasi Asal Daerah ..	42
Tabel 4.2.3.8 Uji t .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.3.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	11
Gambar 2.1.3.2 Tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian .....	12
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian .....	17
Gambar 3.2 Model Penelitian .....	20

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	52
Data Kuesioner .....	55
Hasil Uji Validitas dan Regresi .....	67
Hasil R Square Variabel Moderasi .....	76
Tabel Uji t .....	85
Tabel Uji F .....	86
Tabel Uji r .....	87

©UKDW

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia kuliner, tentunya Bar and Kitchen tak pernah lepas dari perhatian masyarakat luas, sehingga dapat dikatakan bahwa Bar and Kitchen tak hanya menjadi sekedar perhatian, tetapi menjadi tren bagi masyarakat di seluruh dunia terutama kalangan anak muda. Sudah banyak orang lebih memilih untuk membuka usaha Bar and Kitchen karena dalam membangun hubungan atau relasi dengan para pelanggan, dan dalam mengembangkan produk yang ditawarkan, kemudian hobi di bidang tersebut. Bar and Kitchen di Yogyakarta kini telah berada di beberapa wilayah dengan berbagai konsep yang berbeda. Berdirinya beberapa Bar and Kitchen di Yogyakarta dipengaruhi oleh berbagai hal salah satunya di pengaruhi oleh gaya hidup masyarakat.

Platinum Kitchen, Bar & Lounge yang terletak di Jl. Urip Sumoharjo No.111A, Klitren, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222. Platinum Kitchen, Bar & Lounge ini merupakan tempat yang tergolong masih segar atau dapat dikatakan baru membangun usahanya pada Mei 2017. Namun, telah menjadi tempat yang ramai dikunjungi oleh masyarakat Yogyakarta, terutama dari kalangan anak muda. Platinum Bar yang terletak di lantai 2 bertemakan *dinning* resto, Platinum menyediakan berbagai macam minuman spesial, seperti anggur, *cocktail* dan bir yang dapat dinikmati dengan mendengar alunan musik dari musik akustik dan penampilan *disk jockey* (DJ) yang akan mengiringi tamu untuk bersantai. Platinum bar beroperasi dari pukul 19.00 WIB sampai pukul 03.00 WIB. Produk-produk yang tersedia mulai dari makanan ringan sampai makanan berat dan minuman dari non alcohol sampai minuman beralkohol. Metode promosi Platinum Kitchen, Bar & Lounge sendiri mengandalkan iklan-iklan luar ruangan seperti spanduk, baliho, billboard dan juga social media seperti instagram, twitter, dan lainnya, mengingat era sekarang merupakan era teknologi dan sudah banyak perusahaan menggunakan teknologi untuk memasarkan produknya.

Hal yang menjadi perhatian adalah aspek sosial yaitu gaya hidup. Studi gaya hidup dalam pemasaran menunjukkan bahwa penggolongan individu ke dalam suatu kelompok berdasarkan atas aktivitas apa yang mereka lakukan, bagaimana mereka menghabiskan waktu, dan bagaimana mereka memilih untuk memanfaatkan penghasilan salah satunya adalah dengan mencari hiburan atau menghabiskan waktu senggang yang di miliki. Gaya hidup mengacu pada faktor (AIO) yaitu *activity, interests, and opinion*. Setiadi (2013) Gaya hidup adalah cara hidup yang diidentifikasi dari bagaimana seseorang menghabiskan waktu mereka (*aktivitas*), apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya (*interest*), dan apa yang mereka pikirkan tentang mereka sendiri dan juga dunia disekitarnya (*opinion*).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Munculnya berbagai Bar and Kitchen tentunya membuat penulis ingin meneliti bagaimana gaya hidup masyarakat dan bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dari berbagai Bar and Kitchen yang ada termasuk Platinum Kitchen, Bar & Lounge yang penulis ambil, karena banyak hal yang di pertimbangkan masyarakat dalam memilih Bar and Kitchen yang ingin di kunjungi sebagai bentuk pemuasan gaya hidup mereka, tidak sedikit juga Bar and Kitchen yang tidak sanggup memuaskan para pelanggannya, di mulai dari faktor lambatnya pelayanan, dan tidak peka atau tidak tanggap terhadap apa saja yang diinginkan konsumen. Untuk itulah mengapa penulis tertarik untuk meneliti dengan harapan dapat memberikan jawaban dan kontribusi yang nyata kepada pihak–pihak yang ada.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul **“PENGARUH GAYA HIDUP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE DENGAN VARIABEL PEMODERASI GENDER DAN ASAL DAERAH (STUDI KASUS KEPADA PENGUNJUNG PLATINUM KITCHEN, BAR & LOUNGE YOGYAKARTA)”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi?
3. Apakah gaya hidup dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi
2. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi

3. Untuk menganalisis gaya hidup dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **A. Manfaat untuk Penulis**

Dapat memberikan masukan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui pengaruh gaya hidup dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta, dengan variabel gender dan asal daerah sebagai variabel moderasi

##### **B. Manfaat untuk Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan tingkat kepercayaan customer dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian sehingga mampu meningkatkan volume penjualannya. Penelitian ini pun diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat dipergunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

##### **C. Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk memperkaya kajiankajian yang terkait dengan perilaku konsumen, kualitas produk dan manajemen pemasaran.

##### **D. Bagi pihak lain**

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan dan gaya hidup.
2. Menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi khususnya manajemen pemasaran.

## 1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti oleh penulis tidak terlalu luas, maka penulis melakukan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

- a. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dan konsumen Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta.
- b. Responden yang dibutuhkan adalah masyarakat Kota Yogyakarta baik mahasiswa/I, pegawai swasta, dll.
- c. Profil dari Responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, asal daerah, dan pendapatan.
- d. Responden adalah masyarakat yang pernah berkunjung ke Platinum Kitchen, Bar & Lounge Yogyakarta.
- e. Variabel yang digunakan adalah *Lifestyle, Service Quality*.
- f. Jumlah dari responden adalah 100 Masyarakat yang berada di Kota Yogyakarta yang akan dipilih secara acak.

Profil dari responden / konsumen, tak lain :

- A. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
- B. Usia :
  1. 17 – 20 Tahun
  2. 21 – 30 Tahun
  3.  $\geq 31$  Tahun
- C. Asal Daerah :
  1. Indonesia bagian barat (Jakarta, sumatra, Yogyakarta, dll)
  2. Indonesia bagian tengah (Sulawesi, Bali, Kalimantan, dll)
  3. Indonesia bagian timur (Maluku, Papua)
- D. Tingkat Pendapatan :
  1.  $\leq$  Rp. 1.000.000,00
  2.  $>$  Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00
  3.  $>$  Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00
  4.  $>$  Rp. 3.000.000,00
- E. Pekerjaan :
  1. Pelajar / Mahasiswa
  2. Pegawai
  3. Wiraswasta
  4. Lain-lain

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

##### **1. Profil Konsumen**

Kesimpulan dari data yang telah diolah dari 100 responden pengunjung Platinum Kitchen, Bar & Lounge, pengunjungnya didominasi oleh kaum wanita, dan untuk kelompok usia didominasi oleh generasi muda kemudian rata-rata responden memiliki pendapatan sebesar >1.000.000 – 2.000.000/bulan, latar belakang pendidikan terakhir dari responden didominasi oleh Sarjana, pekerjaan responden adalah Mahasiswa, sedangkan berdasarkan asal daerah sebagian besar pengunjung berasal dari Indonesia bagian barat dengan jumlah total kunjungan responden terbanyak adalah sebanyak 5-10 kali dalam waktu sebulan.

##### **2. Analisis Regresi Linier dan Variabel Moderasi**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan melalui uji regresi linier dan variabel moderasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Gaya hidup (*life style*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Platinum Bar, Kitchen & Lounge secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
2. Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Platinum Bar, Kitchen & Lounge secara parsial, dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.
3. Jenis kelamin (*gender*) berpengaruh signifikan atau memoderasi terhadap keputusan pembelian di Platinum Bar, Kitchen & Lounge secara parsial, dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
4. Asal daerah (*origin*) tidak berpengaruh signifikan atau tidak memoderasi pada keputusan pembelian di Platinum Bar, Kitchen & Lounge secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.

### 5.1.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa para responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Cakupan dari jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.

### 5.1.3 Saran

#### a. Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel ini, di dapatkan hasil probabilitas variabel gaya hidup sebesar 0,003 penelitian menyatakan bahwa, variabel gaya hidup ini memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pembelian. Hal ini membuktikan bahwa pihak Platinum Bar, Kitchen & Lounge cukup memperhatikan variable ini. Dari hasil penelitian ini, pihak dari Platinum Bar, Kitchen & Lounge memperhatikan gaya hidup masyarakat yang nantinya akan menjadi konsumen mereka. Rata-rata konsumen yang mayoritas adalah wanita dan rata rata responden berusia 21-30 tahun yang merupakan generasi muda serta masih menjadi mahasiswa cenderung memiliki gaya hidup yang suka bersenang senang dan berkumpul bersama teman temananya di suatu tempat salah satunya bar.
2. Dalam hal variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,132. Variabel ini tidak memiliki pengaruh besar dalam keputusan pembelian. Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa responden yang rata rata merupakan generasi muda tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Platinum Bar, Kitchen & Lounge.
3. Berdasarkan anlalisis yang dilakukan penulis, diperoleh probabilitas variabel moderasi gender sebesar 0,034 penelitian menyatakan bahwa variabel ini memoderasi atau cukup berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini terbukti dari hasil penelitian dilapangan bahwa responden rata-rata didominasi oleh wanita yang bisa dilihat suka menghabiskan waktu mereka berkumpul bersama teman teman.
4. Sedangkan berdasarkan analisis yang dilakukan penulis, diperoleh nilai probabilitas variabel moderasi asal daerah sebesar 0,069 penelitian menyatakan bahwa nilai variabel moderasi asal daerah tidak memoderasi atau tidak

mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini membuktikan bahwa pihak Platinum Bar, Kitchen & Lounge harus lebih memperhatikan variabel ini. Hal ini dikarenakan faktor asal daerah merupakan salah satu bagian dari gaya hidup. Hal ini juga dapat mendukung keputusan pembelian konsumen apabila pihak Platinum Bar, Kitchen & Lounge dapat memperhatikan apa yang dibutuhkan bagi konsumen dari berbagai asal daerah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tetapi juga dapat diberikan dengan pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode *interview* untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden. Sehingga dengan metode wawancara yang dilakukan, hasil didapatkan dapat lebih maksimal.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan dari jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak lagi.
3. Waktu penyebaran kuesioner biasanya akan efektif jika dilakukan setelah konsumen selesai mengunjungi Platinum Bar, Kitchen & Lounge atau dalam posisi rileks dan tidak ada kesibukan lain, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cochran. (1991). *Teknik Penarikan Sampel*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Cochran. (1991). *Teknik Penarikan Sampel*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihalauw, R. P. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- James F. Engel, e. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Keller, K. &. (2007). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liana, L. (2009). *Penggunaan MRA dengan SPSS*. Surabaya: Jurnal Teknologi.
- Setiadi, N. (2013). *Perilaku Konsumen. Edisi revisi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis. Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2001). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. d. (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta.
- Umar, H. (1997). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Sumber lain:**

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut-ahli/>

[http://dataolah.blogspot.co.id/2012/03/uji-validitas-dan-reliabilitas.](http://dataolah.blogspot.co.id/2012/03/uji-validitas-dan-reliabilitas)

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut-ahli/>

<http://repository.unpas.ac.id/28116/5/BAB%20III%20SA.pdf>

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdok/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>

<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/viewFile/4175/3822>

<http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/JM/article/download/1040/857>

©UKDW