

**PENGARUH *DIGITAL PAYMENT*, *E-WOM*, DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PADA KAIZEN HERITAGE
CEMPAKA PUTIH**

**MUHAMMAD SHADIQ AL FATIH
1710622010**



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***THE INFLUENCE OF DIGITAL PAYMENT, E-WOM, AND STORE
ATMOSPHERE ON PURCHASING DECISIONS AT KAIZEN HERITAGE
CEMPAKA PUTIH***

**MUHAMMAD SHADIQ AL FATIH
1710622010**

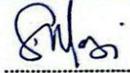


Intelligentia - Dignitas

This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Business degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University.

***BACHELOR OF DIGITAL BUSINESS PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY
2026***

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Muhammad Rizan, S.E., M.M NIP. 1970627006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Ketua Sidang)		20-01-2026
2	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Penguji 1)		20-01-2026
3	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001 (Penguji 2)		20-01-2026
4	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		20-01-2026
5	Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom NIP. 199409272024062001 (Pembimbing 2)		20-01-2026
Nama : Muhammad Shadiq Al Fatih No. Registrasi : 1710622010 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Digital Payment, Electronic Word of Mouth* (e- WOM), dan *Store Atmosphere* terhadap *Purchase Decision* pada Kaizen Heritage Cempaka Putih” merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan ilmiah dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap keaslian karya atau ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan dan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Shadiq Al Fatih
1710622010

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.uni.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Shadiq Al Fatih
NIM : 1710622010
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : muhshadiqalfh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Digital Payment, e-WOM, Dan Store Atmosphere Terhadap Purchase Decision Pada Kaizen Heritage Cempaka Putih

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Januari 2026
Penulis

(Muhammad Shadiq Al Fatih)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Digital Payment, Electronic Word of Mouth (e-WOM), dan Store Atmosphere terhadap Purchase Decision di Kaizen Heritage Cempaka Putih*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kesehatan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Sahidin Afa dan Ibu Martini, serta seluruh saudara penulis, yaitu Uncu, Fandi, Harun, dan Ainun, yang senantiasa memberikan doa, dukungan baik secara moral maupun materi, motivasi, serta kasih sayang yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Bisnis Digital, atas ilmu, pengalaman, dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Hipnu, Viyonila, Ameen, Akbar, Pasha, Rio yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan di setiap proses perjuangan penulis. Terima kasih telah menghadirkan energi positif hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Bisnis Digital, khususnya kelas B, serta sahabat-sahabat di luar kampus yang selalu memberikan semangat, dukungan emosional, serta menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi.
8. Pihak Kaizen Heritage Cempaka Putih yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
9. Teman-teman penulis yang berada di Sulawesi Tenggara, yaitu Nazar, Rio, Rangga, Yuni, Ucu, Ahmad, Kayum, dan Randi, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, serta teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi positif bagi pengembangan kajian akademik dan praktik dalam bidang bisnis digital



Jakarta, 2026
Penulis

Muhammad Shadiq Al Fatih

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Muhammad Shadiq Al Fatih, Pengaruh Digital Payment, e-WOM, Dan Store Atmosphere Terhadap Purchase Decision Pada Kaizen Heritage Cempaka Putih: Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, 2025

Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Digital Payment, e-WOM, dan Store Atmosphere Terhadap Purchase Decision pada Kaizen Heritage Cempaka Putih. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 120 responden pelanggan Kaizen Heritage Cempaka Putih. Teknik analisis data yang digunakan berupa PLS-SEM dengan menggunakan SmartPLS versi 4.1.0.9. Hasil penelitian didapatkan bahwa Keputusan pembelian di Kaizen Heritage Cempaka Putih sangat dipengaruhi secara positif oleh pembayaran digital. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian konsumen mungkin dipengaruhi oleh kemudahan, kecepatan, dan efektivitas pembayaran digital. Pelanggan lebih cenderung menyelesaikan transaksi pembelian ketika sistem pembayaran digital diimplementasikan dengan baik. Purchase Decision di Kaizen Heritage Cempaka Putih dipengaruhi secara positif dan berarti oleh e-WOM. Studi ini menemukan bahwa sebelum melakukan pembelian, kepercayaan konsumen sebagian besar dibentuk oleh pengalaman, rekomendasi, dan ulasan yang mereka temukan di media digital. Konsumen mungkin akan melakukan lebih banyak pembelian jika mereka menerima informasi positif. Di Kaizen Heritage Cempaka Putih, store atmosphere secara signifikan dan menguntungkan memengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan ritel yang ramah dan menarik, didukung oleh tata letak, pencahayaan, dan layanan pelanggan yang dirancang dengan baik, dapat menghasilkan pengalaman berbelanja yang memuaskan dan menarik pelanggan untuk membeli.

Kata kunci: Digital Payment, e-WOM, Store Atmosphere Purchase Decision, Kaizen Heritage Cempaka Putih

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Muhammad Shadiq Al Fatih, The Influence of Digital Payment, e-WOM, and Store Atmosphere on Purchasing Decisions at Kaizen Heritage Cempaka Putih: Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, 2025

This study aims to determine the influence of digital payment, e-WOM, and store atmosphere on purchase decisions at Kaizen Heritage Cempaka Putih. The sample size was 120 Kaizen Heritage Cempaka Putih customer respondents. The data analysis technique used was PLS-SEM using SmartPLS version 4.1.0.9. The results showed that purchasing decisions at Kaizen Heritage Cempaka Putih were significantly and positively influenced by digital payments. This indicates that consumer purchasing decisions may be influenced by the convenience, speed, and effectiveness of digital payments. Customers are more likely to complete purchase transactions when the digital payment system is well implemented. Purchase decisions at Kaizen Heritage Cempaka Putih were positively and significantly influenced by e-WOM. This study found that before making a purchase, consumer trust is largely shaped by the experiences, recommendations, and reviews they find in digital media. Consumers may make more purchases if they receive positive information. At Kaizen Heritage Cempaka Putih, store atmosphere significantly and favorably influences customer purchasing decisions. This demonstrates that a welcoming and attractive retail environment, supported by well-designed layout, lighting, and customer service, can create a satisfying shopping experience and attract customers to purchase.

Keywords: Digital Payment, e-WOM, Store Atmosphere, Purchase Decision, Kaizen Heritage Cempaka Putih

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	xi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI	13
2.1 Teori Pendukung.....	13
2.1.1 <i>Purchase Decision</i>	14
2.1.2 <i>Digital Payment</i>	16
2.1.3 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.3.1 Pengaruh <i>Digital Payment</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	31
2.3.2 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	32
2.3.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	33

2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Waktu Penelitian.....	36
3.2 Tempat Penelitian.....	36
3.3 Desain Penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Pengembangan Instrumen.....	40
3.5.1 <i>Purchase Decision (Y1)</i>	40
3.5.2 <i>Digital Payment (X1)</i>	42
3.5.3 <i>Electronic Word of Mouth (X2)</i>	43
3.5.4 <i>Store Atmosphere (X3)</i>	44
3.6 Variabel Penelitian.....	45
3.6.1 Variabel Independen.....	45
3.6.2 Variabel Dependen.....	46
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1 Uji Validitas.....	49
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.8.4 <i>Inner Model</i>	51
3.8.5 <i>Model Fit</i>	54
3.8.6 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV.....	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Deskripsi Data.....	56
4.1.1 Karakteristik Responden.....	56
4.1.2 Analisa Deskriptif.....	58
4.1.3 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
4.1.4 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
4.1.5 Uji Hipotesis.....	82
4.2 Pembahasan.....	84

4.2.1 Pengaruh Digital Payment terhadap <i>Purchase Decision</i>	84
4.2.2 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	85
4.2.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	86
4.3 <i>Output Prototype</i>	88
4.3.1 <i>Page About Us</i>	88
4.3.3 <i>Page Pembayaran</i>	90
4.3.3 <i>Page Galeri</i>	91
4.3.3 <i>Page Review & Feedback</i>	92
BAB V.....	93
PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Implikasi	95
5.2.1 Implikasi Teoretis	95
5.2.2 Implikasi Praktis	96
5.3 Keterbatasan Penelitian	97
5.4 Saran	98
5.4.1 Saran Akademisi.....	98
5.4.2 Saran Praktisi.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan <i>Ready to Drink Coffee</i> 2019–2025 (juta liter).....	1
Gambar 1. 2 <i>Roadmap</i> Produksi, Ekspor, dan Konsumsi Kopi Indonesia 2022-2026.....	2
Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Usia Produktif DKI Jakarta	3
Gambar 1. 4 Jumlah Penduduk Usia Produktif Kecamatan Cempaka Putih	4
Gambar 1. 5 Kebijakan Pembayaran Non-Tunai pada Kaizen Heritage Cempaka Putih.....	5
Gambar 1. 6 Grafik Pertumbuhan Produk RTD & Popularitas Starbucks RTD.....	6
Gambar 1. 7 Rating Google Review Kaizen Heritage Cempaka Putih (2025).....	7
Gambar 1. 8 Suasana aktivitas pengunjung di Kaizen Heritage Cempaka Putih.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4. 1 Hasil <i>Outer Model</i> dengan SmartPLS.....	70
Gambar 4. 2 <i>Prototype Home Page</i>	88
Gambar 4. 3 <i>Prototype Menu</i>	89
Gambar 4. 4 <i>Prototype</i> Pembayaran	90
Gambar 4. 5 <i>Prototype</i> Galeri.....	91
Gambar 4. 6 <i>Prototype</i> <i>Revive & Feedback</i>	92



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran <i>Purchase Decision</i>	41
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran <i>Digital Payment</i>	42
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran <i>Electronic Word Of Mouth</i>	43
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran <i>Store Atmosphere</i>	44
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Penelitian	47
Tabel 3. 6 <i>Rule of Thumb</i>	53
Tabel 4. 1 Profil Responden	56
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Purchase Decision</i>	59
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Digital Payment</i>	62
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	64
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Digital Payment</i>	67
Tabel 4. 6 Nilai <i>Outer Loading</i>	71
Tabel 4. 7 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	73
Tabel 4. 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	74
Tabel 4. 9 Nilai <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>F-Square</i> (F^2)	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Q-Square</i> (Q^2)	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	83

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian	107
Lampiran 1. 2 Hasil Tabulasi Kuisisioner.....	110
Lampiran 1. 3 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	112
Lampiran 1. 4 Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 1. 5 Lembar Perbaikan dan Saran.....	114
Lampiran 1. 6 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	115
Lampiran 1. 7 Lembar Persetujuan Pembimbing Sidang Skripsi	116
Lampiran 1. 8 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	117
Lampiran 1. 9 Hasil Turnitin	118
Lampiran 1. 10 Prototype.....	119
Lampiran 1. 11 Riwayat Hidup.....	121



Intelligentia - Dignitas