

**PENGARUH SUASANA TOKO
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN HOLLAND BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ahmad Sobari
140910343**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH SUASANA TOKO
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN HOLLAND BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Ahmad Sobari
140910343**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ahmad Sobari
NPM : 140910343
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Holland Bakery Di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Januari 2018

Ahmad Sobari

140910343

**PENGARUH SUASANA TOKO
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN HOLLAND BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Ahmad Sobari
140910343**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03, januari, 2018

Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI.

ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya para pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan beralih ke perusahaan pesaing, maka akan menyebabkan menurunnya tingkat penjualan perusahaan. Pelayanan yang dirasakan oleh konsumen kurang maksimal mengakibatkan ketidakpuasan akan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen tersebut, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen maksimal akan memberikan suatu dorongan untuk menjalin hubungan yang lebih baik sehingga timbul kepercayaan dan kesetiaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan tersebut terhadap orang lain dan akan menambah keuntungan bagi perusahaan, Implementasi suasana toko dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan penjualan produk/jasa sesuatu perusahaan merupakan alternatif untuk memenangkan persaingan dalam kondisi perekonomian yang berkembang dengan pesat dan sangat kompetitif yang paling potensial. Tingkat penjualan yang tinggi merupakan hal yang diinginkan bagi setiap perusahaan, bagi sebuah perusahaan dengan tingginya tingkat penjualan yang dihasilkan diharapkan laba yang diperoleh juga meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Holland Bakery di Kota Batam. Yang beralamat di Jl, engku puteri, komplek Batam Centre Square Blok C. No 6. Kota Batam Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung pada tahun 2016 sebanyak 29.200 pengunjung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode teknik *eksidental sampling*, menggunakan SPSS 22 dan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: suasana toko, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

As more customers leave the company and switch to competing companies, it will lead to a decrease in the company's sales rate. Services that are perceived by consumers less than the maximum cause dissatisfaction of the service perceived by consumers, otherwise if the quality of service received by consumers will provide a maximum impetus to establish a better relationship resulting trust and loyalty that can provide a positive image of the company against other people and will increase profits for the company, Implementation of store atmosphere and quality of service to increase sales of goods / services something the company is an alternative to win the competition in the condition of the economy growing fastest and most competitive potential. A high level of sales is desirable for any company, for a company with a high level of sales generated expected profit also increased. This study aims to analyze the influence of store atmosphere and service quality to consumer purchasing decisions Holland Bakery in Batam. The address on Jl, Engku puteri, complex Batam Center Square Block C. No. 6. Batam City, The type of research in this thesis is a quantitative approach. The population in this study were consumers who visited in 2016 as many as 29,200 visitors. The sample used in this research is 100 people by using the method of eksidental sampling technique, using SPSS 22 and The results of this study indicate that the independent variables of store atmosphere and service quality have a positive and significant impact on purchasing decisions.

Keywords: store atmosphere, service quality, purchase decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Ucapan rasa terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI. sebagai Rektor Universitas Putera Batam sekaligus selaku pembimbing skripsi pada program studi manajemen.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. sebagai Ketua Program Studi manajemen Universitas Putera Batam
4. Dosen dan staff Universitas Putera Batam.
5. Shandy Tolhas, Emmi Nainggolan, Tina dan staff manajemen Holland Bakery Batam

6. Keluarga tercinta, Eka Viona Nurcahyaningtyas sebagai istri peneliti, serta Keyzhia Ahmad Azzahra dan Azkadinda Sabriena Azalea, sebagai anak-anak peneliti
7. Orang tua, Umi, Bapak, Mamah dan Papah yang tak henti-hentinya mendukung, dan mendo'akan peneliti
8. Keluarga besar Abah Bahari, Abah Dadi dan keluarga besar Sidohardjono yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
9. Sahabat dan teman peneliti, kang Suyatno Nana, Kang Ilhamul karim, Mas Andar yuana, Bang Oki Vb, Pak de' Nurhadi, Pak Edi, Bang Depri, Mas Irfan, Abdul flo dan seluruh rekan HOLLBAKE PRODUCTION TEAM.
10. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam Angkatan 2014 yang saling memberikan masukan dan semangat selama menuntut ilmu di Strata Satu Manajemen.

Semoga Tuhan yang maha selalu membalas semua kebaikan dan mencurahkan hidayah serta rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 29 Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Suasana toko	13
2.1.3. Teori kualitas pelayanan	22
2.1.4. Teori Keputusan Pembelian.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Operasional Variabel.....	38
3.2.1. Variabel Bebas (X)	39
3.2.2. Variabel Terikat (Y)	39
3.2.2.1. Keputusan pembelian (Y)	39
3.3. Populasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi	42
3.3.2. Sampel	43
3.4. Teknik Pengambilan Data	43
3.4.1. Wawancara (<i>Interview</i>).....	44

3.4.2. Kuesioner (Angket)	44
3.4.3. Observasi	44
3.5. Metode Analisis Data	44
3.5.1. Analisis Deskriptif	45
3.5.2. Uji Kualitas Data	46
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	49
3.5.4. Uji Pengaruh	51
3.6. Rancangan Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Profil Responden	56
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
4.2. Hasil Penelitian	58
4.2.1. Analisis Deskriptif	58
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	89
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	91
4.2.4. Uji Pengaruh	98
4.3. Pembahasan	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106
1.1. Simpulan.....	105
1.2. Saran... ..	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel X dan Y	40
Tabel 3. 2. Skala Penilaian Pertanyaan	42
Tabel 3. 3. Rentang Skala	46
Tabel 3. 4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai	47
Tabel 4. 1. Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2. Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 4. 3. Deskriptif Variabel Suasana Toko (X1).....	59
Tabel 4. 4. Pernyataan 1 Suasana Toko (X1.1).....	61
Tabel 4. 5. Pernyataan 2 Suasana Toko (X1.1).....	61
Tabel 4. 6. Pernyataan 3 Suasana Toko (X1.3).....	62
Tabel 4. 7. Pernyataan 4 Suasana Toko (X1.4).....	62
Tabel 4. 8. Pernyataan 5 Suasana Toko (X1.5).....	63
Tabel 4. 9. Pernyataan 6 Suasana Toko (X1.6).....	63
Tabel 4. 10. Pernyataan 7 Suasana Toko (X1.7).....	64
Tabel 4. 11. Pernyataan 8 Suasana Toko (X1.8).....	64
Tabel 4. 12. Pernyataan 9 Suasana Toko (X1.9).....	65
Tabel 4. 13. Pernyataan 10 Suasana Toko (X1.10).....	65
Tabel 4. 14. Pernyataan 11 Suasana Toko (X1.11).....	66
Tabel 4. 15. Pernyataan 12 Suasana Toko (X1.12).....	66
Tabel 4. 16. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	67
Tabel 4. 17. Pernyataan 1 Kualitas Pelayanan (X2.1).....	70
Tabel 4. 18. Pernyataan 2 Kualitas Pelayanan (X2.2).....	70
Tabel 4. 19. Pernyataan 3 Kualitas Pelayanan (X2.3).....	71
Tabel 4. 20. Pernyataan 4 Kualitas Pelayanan (X2.4).....	71
Tabel 4. 21. Pernyataan 5 Kualitas Pelayanan (X2.5).....	72
Tabel 4. 22. Pernyataan 6 Kualitas Pelayanan (X2.6).....	73
Tabel 4. 23. Pernyataan 7 Kualitas Pelayanan (X2.7).....	73
Tabel 4. 24. Pernyataan 8 Kualitas Pelayanan (X2.8).....	74
Tabel 4. 25. Pernyataan 9 Kualitas Pelayanan (X2.9).....	75
Tabel 4. 26. Pernyataan 10 Kualitas Pelayanan (X2.10).....	75
Tabel 4. 27. Pernyataan 11 Kualitas Pelayanan (X2.11).....	76
Tabel 4. 28. Pernyataan 12 Kualitas Pelayanan (X2.12).....	76
Tabel 4. 29. Pernyataan 13 Kualitas Pelayanan (X2.13).....	77
Tabel 4. 30. Pernyataan 14 Kualitas Pelayanan (X2.14).....	78
Tabel 4. 31. Pernyataan 15 Kualitas Pelayanan (X2.15).....	78
Tabel 4. 32. Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	79
Tabel 4. 33. Pernyataan 1 Keputusan pembelian (Y.1).....	81
Tabel 4. 34. Pernyataan 2 Keputusan pembelian (Y.2).....	82
Tabel 4. 35. Pernyataan 3 Keputusan pembelian (Y.3).....	83
Tabel 4. 36. Pernyataan 4 Keputusan pembelian (Y.4).....	83
Tabel 4. 37. Pernyataan 5 Keputusan pembelian (Y.5).....	84
Tabel 4. 38. Pernyataan 6 Keputusan Pembelian (Y.6)	84
Tabel 4. 39. Pernyataan 7 Keputusan Pembelian (Y.7)	85

Tabel 4. 40. Pernyataan 8 Keputusan pembelian (Y.8).....	86
Tabel 4. 41. Pernyataan 9 Keputusan Pembelian (Y.9)	86
Tabel 4. 42. Pernyataan 10 Keputusan Pembelian (Y.10)	87
Tabel 4. 43. Pernyataan 11 Keputusan Pembelian (Y.11)	87
Tabel 4. 44. Pernyataan 12 Keputusan Pembelian (Y.12)	88
Tabel 4. 45. Tabel hasil uji validitas	90
Tabel 4. 46. Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4. 47. Uji Normalitas Data	93
Tabel 4. 48. Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel 4. 49. tabel uji Heteroskedastisitas.....	96
Tabel 4. 50. Uji Autokorelasi.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Uji Normalitas pada Histogram.....	91
Gambar 4. 2. Uji Normalitas pada Normal <i>P Plot</i>	93
Gambar 4. 3. Grafik Heteroskedastisitas	96

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	43
Rumus 3. 2 Rentang Skala	45
Rumus 3. 3. Rumus Pearson Product	47
Rumus 3. 4. Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	49
Rumus 3. 5. Regresi Linier Berganda	52
Rumus 3. 6. F Hitung	52
Rumus 3. 7. T Hitung.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pendukng Penelitian
Lampiran 2	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian