

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MEGA BUANA INDAH
EDUKITS**

SKRIPSI



**Oleh:
Meissy Ekasari
150910081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MEGA BUANA INDAH
EDUKITS**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Meissy Ekasari
150910081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang telah bertanda tangan dibawah :

Nama : Meissy Ekasari
NPM/NIP : 150910081
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mega Buana Indah

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

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

Demikian pernyataan ini yang telah saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 31 Januari 2019

Yang membuat pernyataan

Meissy Ekasari
150910081

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MEGA BUANA INDAH
EDUKITS**

SKRIPSI

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

**Oleh
Meissy Ekasari
150910081**

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

Batam, 14 Febuari 2018

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT Mega Buana Indah Edukits. Penelitian ini adalah Penelitian kuantitatif dan data didaotkan melalui penyebaran kuisisioner. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja pada toko edukits. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 130 orang. Maka kuisisioner yang disebarakan oleh peneliti kepada responden adalah sebanyak 140 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu sampel diambil secara randomisasi bukan kepada populasi. Tetapi diambil pada kelompok. Data primer yang dikumpulkan oleh peneliti diambil dari hasil kuisisioner yang telah disebarakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* berpengaruh positif sebesar 0,219 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3.999 > t_{tabel} 1.65694$ terhadap variabel keputusan pembelian PT Mega Buana Indah Edukits. variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,283 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4.201 > t_{tabel} 1.65694$ terhadap variabel keputusan pembelian PT Mega Buana Indah Edukits. variabel *store atmosphere* dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian PT Mega Buana Indah Edukits dengan signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 34.311 > F_{tabel} 3.07$.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research is conducted to determine the effect of store atmosphere and service quality on purchasing decisions at PT Mega Buana Indah Edukits. This research is quantitative research and the data is obtained through the distribution of questionnaires. The population of this research is consumers who have shopped at Edukits Batam Center, Edukits Botania, and Edukits Batu Aji. The number of samples in this research is 130 people. Then the questionnaire are distributed by the researcher to 140 respondents. The data collection technique used is a simple random sampling technique that is a sample taken randomly not to the population. But it was taken in a group. Primary data are collected by researchers taken from the results of questionnaires that had been distributed. This study result indicate that store atmosphere variables have a positive effect of 0.219 and a significance 0,000 <0.05 and a t_{test} of 3,999 > t_{table} 1.65694 toward the purchase decision variable of PT Mega Buana Indah Edukits. the service quality variable has a positive effect of 0.283 and the significance 0,000 <0.05 and the t_{test} 4.201 > t_{table} 1.65694 on the purchase decision variable of PT Mega Buana Indah Edukits. Store atmosphere variable and service quality variable simultaneously have a positive and significant effect on the purchase decision variable of PT Mega Buana Indah Edukits with a significance 0,000 <0.05 and the F_{test} value is 34,311 > F_{table} 3.07.

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang merupakan salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam

Penulis juga menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis akan senantiasa menerima kritik, saran dan usulan yang diberikan dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak lain. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Akademik Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Kuang Siang dan Ibu Siu Im.
6. Saudara kandung yaitu Elisa , Mimi Mandasari, dan Suparman
7. Sahabat penulis terutama Noviana, Yosua Yustus Alianto, Wenny, Susi Susanti, Desi Ratna Sari, Hernalisa, Suryanti, David, Moina, Yuliani, Cristina, Hermanto, dan juga teman yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Batam, 14 Febuari 2018

Meissy Ekasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktisi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Store Atmosphere	10
2.1.1.1 Pengertian Store Atmosphere	10
2.1.1.2 Element Store Atmosphere	10
2.1.1.3 Indikator Store Atmosphere	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	18

2.1.3	Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.2	Tahap-tahap Dalam Proses Pembelian	19
2.1.3.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Operational Variabel	26
3.2.1	Variabel Dependen	26
3.2.2	Variabel Independen.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1	Jenis dan sumber data.....	30
3.4.1.1	Data Primer.....	30
3.4.1.2	Data Sekunder.....	30
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	32
3.5.2.1	Uji Validitas.....	32
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1	Uji Normalitas	35
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	36
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4	Uji Pengaruh	37
3.5.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	37
3.6	Uji Hipotesis	38
3.6.1	Uji T (Uji Parsial)	38

3.6.2	Uji F (Uji Silmutan)	38
3.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.7.1	Lokasi Penelitian	40
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Responden	41
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2	Profil Berdasarkan Usia	42
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Status.....	44
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	46
4.1.2.1	Store Atmosphere	46
4.1.2.2	Kualitas Pelayanan.....	48
4.1.2.3	Keputusan Pembelian.....	49
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas	51
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	54
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.1.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.1.5	Uji Pengaruh	59
4.1.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.1.6	Uji Hipotesis	60
4.1.6.1	Uji T (Uji Parsial)	60
4.1.6.2	Uji F (Uji Silmutan)	61
4.1.6.3	Hasil Uji Koefien Determinasi (R^2).....	62
4.2	Pembahasan.....	63
4.2.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mega Buana Indah Edukits.....	63
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mega Buana Indah Edukits.....	63

4.2.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mega Buana Indah Edukits	64
-------	---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66

5.1	Kesimpulan	66
-----	------------------	----

5.2	Saran	67
-----	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA..... 69

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Edukits Dari Februari – September 2018.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	43
Gambar 4. 3 Diagram Status	44
Gambar 4. 4 Diagram Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4. 5 Diagram Uji Normalitas.....	54
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal P-P Plot.....	55
Gambar 4. 7 <i>Regression Standardized Predicted Value</i>	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Operational Variabel	28
Tabel 3. 2 Tingkat Validitas	33
Tabel 3. 3 Indeks Koefisien Reliabilitas	35
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Status	44
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	47
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Kolerasi <i>Pearson Product Moment</i>	32
Rumus 3. 2 Uji Realibilitas	34
Rumus 3. 3 Uji Regresi Linear Berganda	37
Rumus 3. 4 Uji T (Uji Parsial).....	38
Rumus 3. 5 Uji F (Uji Simultan)	39
 Rumus 4. 1 Rumus r_{tabel}	 51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIIONER.....	71
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA.....	78
LAMPIRAN 3 HASIL PENGOLAHAN DATA	91
LAMPIRAN 4 TABEL R	109
LAMPIRAN 5 TABEL T.....	116
LAMPIRAN 6 TABEL F.....	122