

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA
TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA TOKO BERRYMANSHP SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

**CALVIN CHRISTIAN
16110004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

PADA TOKO BERRYMANSHP SURABAYA SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

CALVIN CHRISTIAN

16110004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI

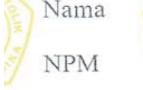
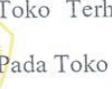
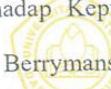
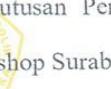
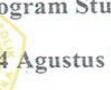
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

				
Nama : Calvin Christian	NPM : 16110004	Fakultas : Ekonomi	Prodi : Manajemen Pemasaran	Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Berrymanshop Surabaya
				
Dosen Pembimbing, Tanggal, 14 Agustus 2020				
				
(Drs.Ec. Bruno Hami , M.M.) Mengetahui,				
				
Ketua Program Studi Tanggal, 14 Agustus 2020				
				
(Lilik Indrawati.,S.E.,M.M.)				
				
				

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Calvin Christian dengan NPM 16110004



Telah diuji pada 5 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh



Ketua Tim Pengaji



(Dr.V. Ratna Ingawati, M.M.)



Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Program Studi

(Lilik Indrawati,S.E.,M.M)



FAKULTAS EKONOMI



(Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan.,M.M)



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO BERRYMANSHOP SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Pemasaran

Pada Hari Rabu Tanggal 5 Agustus 2020

Disusun oleh :

Nama : Calvin Christian

NPM : 16110004

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji

Nama

1. Dr. V. Ratna Ingawati.,M.M

2. Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan., M.M

3. Drs.EC. Bruno Hami,M.M.

(*Signature*)
(*Signature*)
(*Signature*)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Calvin Christian

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Griya Kebralon Barat BG 15 Gang 8

No Identitas (KTP/SIM) : 3578202002970001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Berryman Surabaya.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan penyalinan atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dan nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 28 Juli 2020

Hormat Saya,



CALVIN CHRISTIAN





KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BERRYMANSHOP SURABAYA**". Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Dengan selesainya laporan penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan dalam menyusun laporan kerja praktik ini. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu saya dalam proses penyusunan laporan kerja praktik ini. Ucapan terimakasih ini disampaikan kepada :

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto M.M Selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika yang memberikan motivasi dan semangat bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan cepat.
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E, M.M. selaku Kaprodi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, yang banyak membantu dan memberikan semangat kepada saya dan para mahasiswa lain agar cepat lulus.
4. Pak Drs.EC. Bruno Hami Pahar, M.M Selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, pengarahan dan pendampingan dalam menyelesaikan pembuatan laporan skripsi ini.
5. Ibu Dr. V. Ratna Ingawati,M.M Selaku Dosen penguji yang banyak memberikan saran dan masukan serta revisi agar laporan skripsi saya menjadi lebih baik lagi.

6. Pak Alexander selaku Owner dari Toko Berrymanshop Surabaya, yang telah banyak memberikan support , motivasi serta menyediakan tempat untuk saya dapat melakukan penelitian di toko Berrymanshop.
7. Keluarga dan teman-teman manajemen Angkatan 2016 yang memberikan support dan motivasi selama pembuatan proposal skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf sebesar – besarnya apabila atas kesalahan, kekurangan dan segala keterbatasan dalam penulisan ataupun isi dalam laporan skripsi ini. namun penulis berusaha semaksimal mungkin dibantu dengan dosen pembimbing agar laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 28 Juli 2020

Peneliti

Calvin Christian



DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN COVER

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Landasan Teori	6
2.1.1 Harga	6
2.1.1.1 Pengetian Harga	6
2.1.1.2 Tujuan Penetapan Harga	7
2.1.1.3 Indikator - indikator Harga	7
2.1.1.4 Tahap - tahap penetapan Harga	8
2.1.1.5 Peranan Harga	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9



2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Jasa	11
2.1.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.1.2.4 Perspektif Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.1.2.5 Jenis - jenis Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.1.3 Suasana Toko	13
2.1.3.1 Toko	13
2.1.3.2 Pengertian Suasana Toko	14
2.1.3.3 Indikator yang mempengaruhi suasana toko	14
2.1.3.4 Dimensi dari Suasana Toko	15
2.1.3.5 Aspek – aspek Suasana Toko	18
2.1.4 Keputusan Pembelian	19
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.1.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.1.4.3 Proses Keputusan Pembelian	21
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian	22
2.1.4.5 Tipe – tipe Keputusan Pembelian.....	23
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel	24
2.1.5.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	24
2.1.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	25
2.1.5.3 Pengaruh Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Penelitian Tedahulu 1	27
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2	28
2.2.3 Penelitian Terdahulu 3	29
2.3 Rerangka Pemikiran	30
2.4 Kerangka Konseptual	31

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



2.5 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2.2 Sumber Data	33
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	34
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi.....	37
3.5.2 Sampel	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reliabilitas	40
3.8 Analisis Dekripsiif	40
3.9 Teknik Analisis Data	40
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	40
3.9.1.1 Uji Normalitas	40
3.9.1.2 Uji Multikolinearitas	41
3.9.1.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.9.4 Uji t	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	45

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	46
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.2 Dekripsi Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.2.1.1 Jenis Kelamin	51
4.2.1.2 Pekerjaan	52
4.2.1.3 Pendidikan.....	53
4.3 Pembahasan dan Analisis Data	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.3.3 Analisis Dekriptif	56
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.3.3.1 Uji Normalitas	61
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	62
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.3.4 Uji Pengaruh Linear	63
4.3.4.1 Analisa Regresi Linear Berganda	63
4.3.5 Koefisien Determinan	65
4.3.6 Uji t	65
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 2.1 Tipe – tipe Keputusan Pembelian	23
Tabel 3.1 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel	55
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Harga	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Suasana Toko	59
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen – elemen Store Atmosphere	18
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Proses Membeli	21
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Berrymanshop Surabaya	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Untuk Semua Variabel	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Untuk Semua Variabel	62
Gambar 4.4 Hasil Kurva distribusi uji t variabel harga	66
Gambar 4.5 Hasil Kurva distribusi uji t variabel kualitas layanan	67
Gambar 4.6 Hasil Kurva distribusi uji t variabel Suasana Toko	68

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Tabel r
- Lampiran 5 Tabel t
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Uji Normalitas
- Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 Uji Pengaruh Linear, Koefisien Determinan dan Uji t
- Lampiran 11 Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Perkembangan bisnis aksesoris handphone di Indonesia semakin berkembang, Perkembangan yang pesat ini juga terjadi di kota-kota besar di Indonesia terutama di Jakarta dan Surabaya. Salah satu toko aksesoris handphone di Surabaya adalah Toko Berrymanshop yang berlokasi di Jalan Dharmahusa Utara I no 3 Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Suasana Toko terhadap keputusan pembelian konsumen di toko Berrymanshop Surabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 75 responden yang merupakan konsumen toko Berrymanshop Surabaya dengan syarat (1) laki – laki atau perempuan; (2) konsumen yang berusia diatas > 17 tahun; (3) konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian minimal 1 (satu) kali. Penelitian ini telah diuji untuk setiap item pernyataan dinyatakan valid dan setiap variabel indepenen dan variabel dependent dinyatakan reliabel setelah mengolah data menggunakan spss dengan uji validitas dan uji reliabelitas dengan menggunakan Uji Validitas dan uji Reliabelitas Selain itu juga penelitian ini juga menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinan dan Uji t. Pada Uji t didapatkan hasil penelitian variabel Harga (X_1) = $3,709 > 1,994$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,050$ yang artinya Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di toko Berrymanshop Surabaya, variabel Kualitas Layanan (X_2) = $3,556 > 1,994$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,050$ yang artinya Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di toko Berrymanshop Surabaya, variabel Suasana Toko (X_3) = $2,152 > 1,994$ dengan tingkat signifikan $0,035 < 0,050$ yang artinya Suasana Toko berpengaruh terhadap keputusan pembelian di toko Berrymanshop Surabaya. Peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa Harga, Kualitas Layanan dan Suasana Toko berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di toko Berrymanshop Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Suasana Toko dan Keputusan Pembelian Konsumen.



ABSTRACT

The development of the mobile phone accessories business in Indonesia is growing. This rapid development also occurs in major cities in Indonesia, especially in Jakarta and Surabaya. One of the cellphone accessories stores in Surabaya is the Berrymanshop Store, located on Jalan Dharmahusa Utara I No.3 Surabaya. This study aims to determine the effect of Price, Service Quality and Shop Atmosphere on consumer purchasing decisions at Berrymanshop Surabaya stores. The sampling method used was purposive sampling method with a total sample of 75 respondents who were consumers of Berrymanshop Surabaya stores with the following requirements: (1) male or female; (2) consumers who are > 17 years old; (3) consumers who have made purchases at least 1 (one) time. This research has been tested for each statement item declared valid and each independent variable and dependent variable declared reliable after processing the data using spss with validity and reliability tests using the validity test and reliability test. Determinants and Test t. In the t test, the research results obtained variable Price (X_1) = $3.709 > 1.994$ with a significant level of $0.000 < 0.050$, which means that the price has an effect on purchasing decisions at Berrymanshop Surabaya stores, the variable Service Quality (X_2) = $3.556 > 1.994$ with a significant level of $0.001 < 0.050$ which This means that Service Quality has a significant effect on consumer purchasing decisions at Berrymanshop Surabaya stores, the Store Atmosphere variable (X_3) = $2.152 > 1.994$ with a significant level of $0.035 < 0.050$, which means that Store Atmosphere has an effect on purchasing decisions at Berrymanshop Surabaya stores. Researchers get the conclusion that Price, Service Quality and Shop Atmosphere affect consumer purchasing decisions at Berrymanshop Surabaya stores.

Keywords: Price, Service Quality, Shop Atmosphere and Consumer Purchasing Decisions.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

