

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KAIN FLORES DI
MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH :

DWI ESTI RAHMAWATI

13110010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KAIN FLORES DI
MOJOKERTO**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH :

DWI ESTI RAHMAWATI

13110010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Dwi Esti Rahmawati
NPM 13110010
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi Pengaruh *Store Atmosphere*, Barga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kain Flores Di Mojokerto.

Pembimbing,
Tanggal, 23/07/2018



(V. Ratna Inggawati. S.E, M.M)

Mengetahui : Ketua
Program Studi :
Tanggal, 23/07/2018



<Lilik Iflbb ? . S.E, M.M}

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh (Dwi Esti Rahmawati) dengan NPM (13110010)

Telah diuji pada 26/07/2018

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(DR. Maria Widyastuti, M.M)

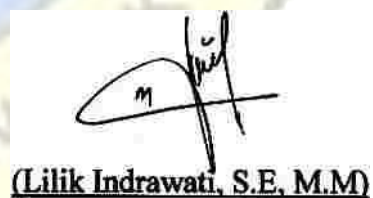
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Thyopriada WSP, S.E. M.M)

Ketua Program Studi,



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kain Flores Di Mojokerto.

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas K.atolik Danna Cendika
Program Studi Manajemen

Pada Hari Kamis, Tanggal 26/07/2018

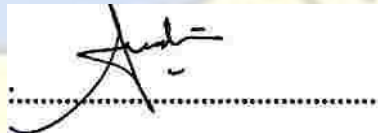
Disusun oleh :

Nama : Dwi Esti Rahmawati
NPM : 13110010
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

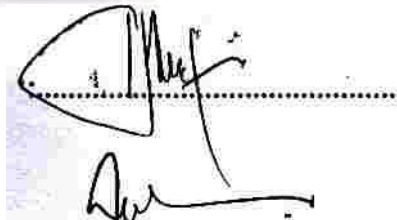
Tim Pengoji :

Nama:

1. DR. Maria Widyastuti, M.M



2. Drs. Bruno Ham.i, S.E, M.M



3. V. Ratna Inggawati, S.E, M.M

.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Dwi Esti Rahmawati
Fakultas / Prodi Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Alamat Asli Dsn. Ngares Lor, RT/RW 06/02, Ds. Ngares Kidul,
Kee. Gedeg, Kab. Mojokerto.

No Identitas (K.TP/SIM) : . 3516146305950002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kain Flores Mojokerto.

Adalah merupakan basil 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 sepenubnya 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 kemudian hari terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah basil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 09.11.2021



Dwi Esti Rahmawati



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : *"Pengaruh Store Atmosphere, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Toko Kain Flores Di Mojokerto"*. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Danna Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Thyophoida WSP, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Danna Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Danna Cendika dan selaku dosen wali penulis
4. Ibu DR Maria Widyastuti, M.M selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan penelitian skripsi saya.

5. Bapak. Ors. Bruno Hami, S.E, M.M selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan dan pendapat didalam perbaikan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan maupun alumni Universitas Katolik Danna Cendilca yaitu, secara khusus kepada para pengajar mata kuliah Fakultas Ekonomi mulai dari semester awal hingga akhir perkuliahan penulis.
7. Seluruh karyawan Perpustakaan UK.DC yang telah menyediakan buku• buku yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
8. Pemilik serta seluruh karyawan Toko Flores yang telah memberi ijin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini di Toko Flores.
9. Ayah, Ibu dan Kakak serta seluruh keluarga besar penulis yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Kak Lisbet dan semua teman-teman tercinta yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah turut memberikan semangat, motivasi, doa, dalam hal waktu, tenaga, pikiran maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut serta andil dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai skripsi ini jadi.
12. Almamaterku: Universitas Katolik Danna Cendika Surabaya.

Semoga Tuhan YME membalas berlipat kali ganda kebaikan-kebaikan mereka. Dan mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan,



walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 23/07/2018

Penulis,



Dwi Esti Rahmawati



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	8
2.1.1.2 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	8
2.1.1.3 Bagian-Bagian <i>Store Atmosphere</i>	9
2.1.2 Harga.....	11
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	11

2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.2.3 Kebijakan Harga.....	13
2.1.2.4 Strategi Harga.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	15
2.1.3.3 Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Kualitas Layanan	16
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	17
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
2.1.4.2 Faktor-Faktor Penentu Keputusan Pembelian.....	18
2.1.4.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	20
2.1.5.1 Pengaruh Antara Store Atmosphere Dengan Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.2 Pengaruh Antara Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.3 Pengaruh Antara Kualitas Layanan Dengan Keputusan Pembelian.....	22
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu atau sebelumnya	22
2.3 Rerangka Pemikiran	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	28
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian / Gambaran	30
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	30

3.2.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2.2 Sumber Data.....	31
3.2.3 Jenis Data	31
3.3 Variabel Penelitian	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Populasi Dan Sampel	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.5.3 Teknik Pegambilan Sampel.....	36
3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Metode	37
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2.3 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.1.3 Job Description.....	48
4.1.4 Visi dan Misi.....	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Karakteristik Respdn.....	51

4.3 Analisa Data dan Pembahasan.....	54
4.3.1 Analisa Data.....	54
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.3.1.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.1.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	59
4.3.1.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.3.1.5 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	62
4.3.2 Pembahasan.....	64

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	70

LAMPIRAN

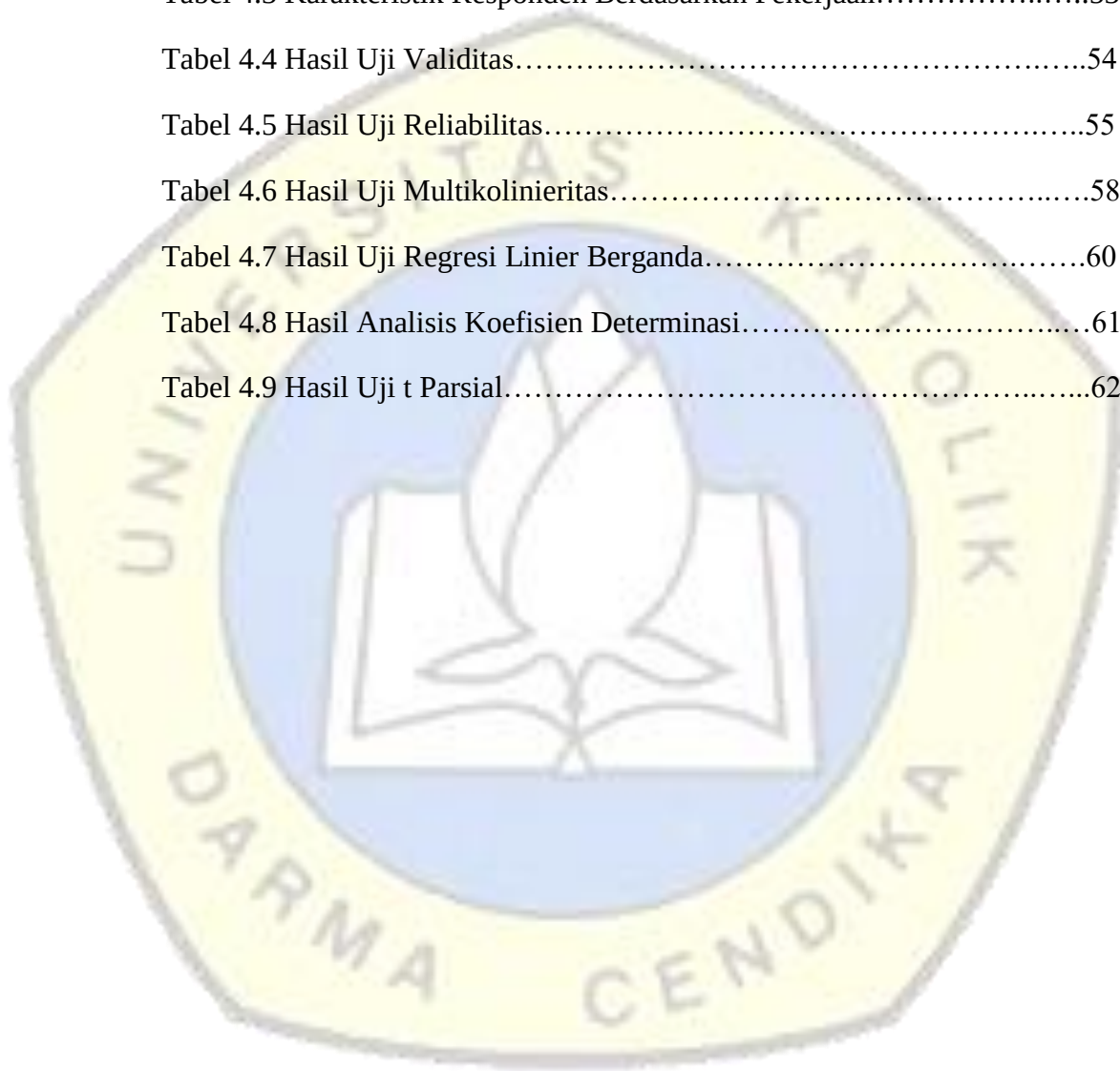
DAFTAR GAMBAR.....	xv
---------------------------	-----------

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	27
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Flores.....	48
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	59

DAFTAR TABEL.....	xvi
--------------------------	------------

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	32
---	----

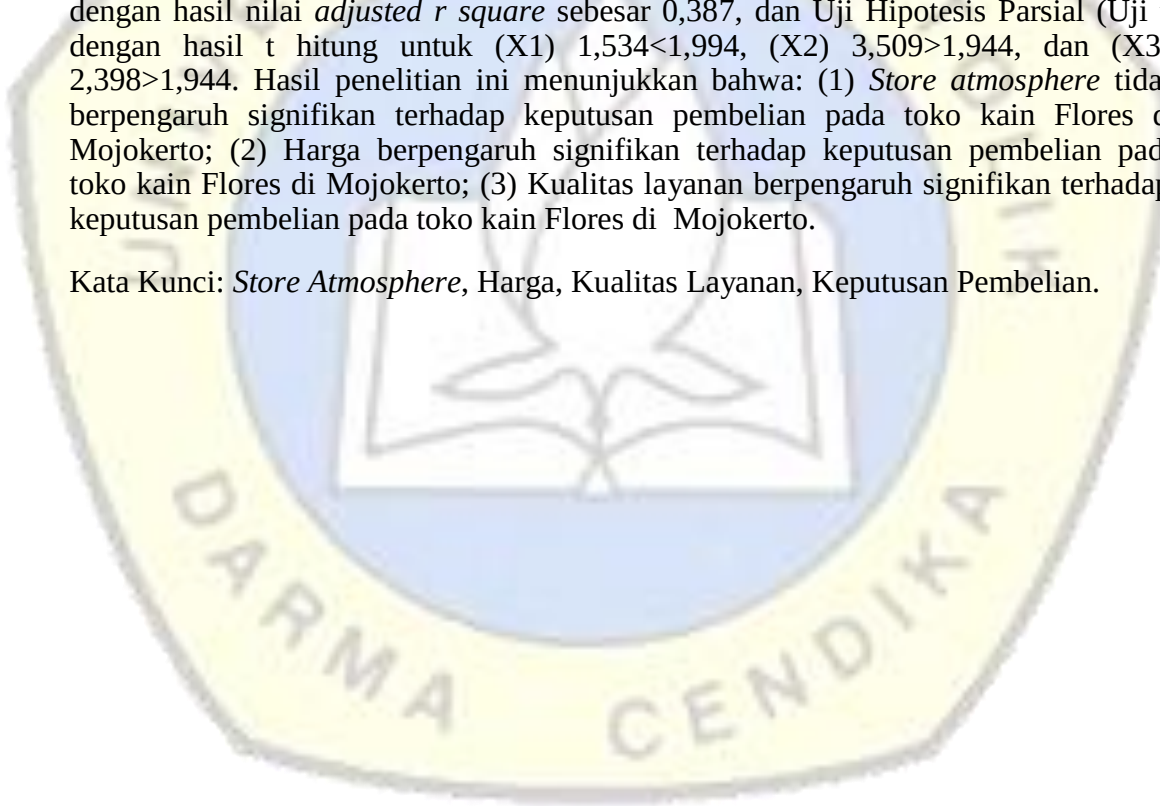
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi R.....	41
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji t Parsial.....	62



ABSTRAK

Pangsa pasar bahan kain saat ini cukup menjanjikan, banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko kain yang akan mereka kunjungi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *store atmosphere*, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada toko kain Flores di Mojokerto. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang dan membeli kain lebih dari 1 (satu) kali di toko kain Flores-Mojokerto, pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* dengan responden sebanyak 75 orang. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan pengujian instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan hasil bahwa kuesioner valid dan *reliable*), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dengan hasil bahwa data berdistribusi normal, Uji Multikolinieritas dengan hasil nilai VIF (X1) $1,311 < 10$, (X2) $1,454 < 10$, dan (X3) $1,319 < 10$, dan Uji Heteroskedastisitas dengan hasil bahwa data bebas dari gejala heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linier Berganda dengan hasil persamaan regresi $Y = 3,629 + 0,108X_1 + 0,271X_2 + 0,178X_3$. Analisis Koefisien Determinasi (R^2) dengan hasil nilai *adjusted r square* sebesar 0,387, dan Uji Hipotesis Parsial (Uji t) dengan hasil t hitung untuk (X1) $1,534 < 1,994$, (X2) $3,509 > 1,944$, dan (X3) $2,398 > 1,944$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada toko kain Flores di Mojokerto; (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada toko kain Flores di Mojokerto; (3) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada toko kain Flores di Mojokerto.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

The current market share of cloth is quite promising, many things that consumers consider in choosing the fabric store that they will visit. The purpose of this study was to determine and analyze the impact of store atmosphere, price, and quality service to purchase decisions at Flores fabric stores in Mojokerto. Population used in this research is consumer who come and buy cloth more than 1 (one) on Flores fabric stores in Mojokerto, sampling done accidental sampling with respondents counted 75 people. Technique of data analysis is done by using instrument test (Test of Validity and Reliability Test with the result that the questionnaire is valid and reliable), Classic Assumption Test (Normality test with the result that the data is normally distributed, Multicollinearity Test with the result of VIF value (X1) $1,311 < 10$, (X2) $1,454 < 10$, dan (X3) $1,319 < 10$, and Heteroskedasticity Test with the result that the data is free of symptoms of heteroskedasticity), Multiple Linear Regression Analysis with the result of regression equation $Y = 3,629 + 0,108X_1 + 0,271X_2 + 0,178X_3$, Determination Coefficient Analysis (R^2) with the result of adjusted r square value of 0,387 and Partial Hypothesis Test (t Test) with the result of t count for (X1) $1,534 < 1,994$, (X2) $3,509 > 1,944$, dan (X3) $2,398 > 1,944$. The result of this study indicate that: (1) Store atmosphere has no significant effect on purchase decision at Flores fabric store in Mojokerto; (2) Price has significant effect to purchase decision at Flores fabrics store in Mojokerto; (3) The quality of service has a significant effect to purchase decision at Flores fabrics store in Mojokerto.

Keywords: Store Atmosphere, Price, Quality of Service, Purchase Decision.

