

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Carrefour Solo Baru)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ZUHRI AHMADI

B 100 130 315

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus
Pada Konsumen Carrefour Solo Baru)**

Yang disusun oleh :

ZUHRI AHMADI

B 100 130 315

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 21 Februari 2020

Pembimbing Utama



(Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Syamsudin, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Carrefour Solo Baru)**

Oleh :

ZUHRI AHMADI
B 100 130 315

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 21 Februari 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Kusdiyanto, M.Si.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Agus Muqorrobin, M.M.
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Surakarta, 21 Februari 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, MM



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Sukoharjo,
Telp. 0271, 717417 ext 3427, 3229 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **ZUHRI AHMADI**

NIM : **B 100 130 315**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada
Konsumen Carrefour Solo Baru)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 Februari 2020
Yang membuat pernyataan,

ZUHRI AHMADI

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Al-Mujadillah:11)

“Lebih baik terlambat daripada tidak sama sekali”

“Teruslah berlari mengejar mimpimu, hingga suara cemoohan itu berubah menjadi tepuk tangan”

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur dan terimakasih kepada Allah SWT karena rahmat yang telah diberikan. Dengan ini, penulis mempersembahkan karya ini untuk :

1. Orang tua tercinta Bapak dan Ibu yang telah memberikan seluruh kasih sayang, dukungan serta doa yang mengiringi setiap langkahku.
2. Dr. Edy Saputro, S.E., M.Si. yang selalu memberikan bimbingannya dan arahan dalam proses pembuatan skripsi.
3. Sahabat serta teman-teman yang tidak lepas memberikan dukungan.
4. Almamaterku yang sudah memberikan kesempatan dan tempat dalam menggali ilmu yang bermanfaat.
5. Dan pihak-pihak lain baik langsung maupun tidak langsung yang ikut serta memberikan bantuan serta dukungannya yang belum bisa disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan *store atmosphere* mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian pada Carrefour di Solo Baru. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah membeli produk pada Carrefour di Solo Baru. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,359. Hal ini berarti bahwa variasi variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* sebesar 35,9%, sedangkan sisanya 64,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service and store atmosphere that has an influence on purchasing decisions at Carrefour in Solo Baru. The population used in this study is all consumers who have bought products at Carrefour in Solo Baru. The sampling technique uses random sampling with the number of samples obtained as many as 100 respondents. Testing the hypothesis in this study using a regression analysis tool. Based on the calculation of the coefficient of determination (R²) obtained value of the coefficient of determination (R²) of 0.359. This means that variations in purchasing decision variables can be made by service quality and store atmosphere variables by 35.9%, while the remaining 64.1% is explained by factors other than the required model. Based on the F test shows the quality of service and store atmosphere together significantly influence purchasing decisions. Based on the t test shows the quality of service and store atmosphere affect the purchasing decision.

Keywords : *service quality, store atmosphere, and purchasing decisions.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Carrefour Solo Baru)”**

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini ada banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Edy Saputro, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing dari skripsi atas segala arahan, bimbingan serta kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si., selaku pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberi arahan dalam pengambilan keputusan mata kuliah maupun lainnya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
6. Orang tua tercinta yang dengan tulus ikhlas telah mendidik dan mengorbankan tenaga, waktu dan materi, serta motivasi dan selalu memberikan kasih sayang dan untaian doa yang dicurahkan pada penulis selama ini.
7. Adik-adikku, yang selalu memberi motivasi dan semangat selama menyelesaikan studi.
8. Sahabat-sahabatku sekalian dan teman-teman seperjuangan seangkatan yang memberikan motivasi, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Tukimin yang selalu memberikan info tentang dosen dan jam kosong, Bapak Popo yang selalu memberi pertolongan dikala krsan dan Mas Inung yang siap ditambahi daftar pekerjaannya meski sudah sibuk.
10. Semua pihak yang memberikan bantuan terkait dengan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum mencapai tingkat kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis akan senang apabila mendapat kritik dan saran yang membangun sehingga dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya serta memperluas wawasan penulis sebagai proses

pembelajaran diri. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alikum Wr Wb

Surakarta, 15 Februari 2020

Penulis,

ZUHRI AHMADI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7

	2. <i>Store Atmosphere</i>	8
	3. Keputusan Pembelian	9
	B. Kerangka Pemikiran	10
	C. Penelitian Terdahulu	13
	D. Pengembangan Hipotesa	16
BAB III	METODE PENELITIAN	18
	A. Lokasi Penelitian	18
	B. Teknik Pengumpulan Data	18
	C. Jenis dan Sumber Data	18
	D. Populasi dan Sampel	19
	E. Definisi Operasional Variabel	20
	F. Metode Analisis Data	21
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	25
	A. Deskripsi Responden	25
	1. Karakteristik Berdasarkan Umur	25
	2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	25
	B. Pengujian Instrumen Penelitian	26
	1. Uji Validitas	26
	2. Uji Reliabilitas	28
	C. Uji Asumsi Klasik	28
	1. Uji Normalitas	28
	2. Uji Multikolinearitas	29
	3. Uji Heteroskedastisitas	29

D. Analisis regresi linear berganda	30
E. Uji Hipotesis	31
1. Uji t	31
2. Uji F	32
F. Uji Koefisien Determinasi R^2	32
G. Pembahasan	33
1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian	33
2. Store atmosphere berpengaruh terhadap keputusan pembelian	33
BAB V PENUTUP	35
A. Kesimpulan	35
B. Keterbatasan Penelitian	35
C. Saran	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan	14
Tabel 4.1	Karakteristik Umur Responden	25
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	27
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	27
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	28
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	29
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	29
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	30
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	31
Tabel 4.12	Hasil Uji F	32
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	13
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Deskripsi Responden
- Lampiran 3. Data penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)