

Judul Penelitian : **Pengaruh *Store Atmosphere*, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri**

Dosen Pembimbing : Ustadus Sholihin, S.E.,M.M
ling Sri Hardiningrum, S.Pd.,M.M

Nama Mahasiswa : Devitalita Shofyana

NPM : 21130210039

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penelitian awal ditemukan adanya masalah terkait suasana toko yang dimana memiliki lahan parkir sempit dan karena toko ini berada di pinggir jalan raya, banyak asap kendaraan dan suhu di dalam toko agak cukup panas sehingga kurang harga di toko sudah termasuk cukup murah karena dijual dalam skala besar atau grosir tapi ada beberapa barang yang kalah saing dengan harga barang di toko online menyebabkan beberapa pelanggan beralih ke membeli barang atau produk lewat *e-commerce* dan karena minimnya karyawan yang hanya berjumlah 5 orang menyebabkan kurangnya pelayanan secara efektif kepada seluruh pelanggan, terkadang pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan layanan secara sepenuhnya karena mengantri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi 600 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ialah 240 responden. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* secara

parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, serta *store atmosphere*, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Operasional.....	7
1.5.2 Manfaat Akademik	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	18

2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.2 <i>Store Atmosphere</i>	21
2.2.3 Harga.....	26
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	36
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	41
2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.3.2 Pengaruh Harga secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4 Kerangka Teoritik.....	43
2.5 Hipotesis.....	43
2.6 Hipotesis Operasional	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2 Jenis Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	46

3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	47
3.7.1 Data	47
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.8 Identifikasi Variabel	50
3.9 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.10 Teknik Analisis	53
3.10.1 Uji Instrumen Data.....	53
3.10.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.10.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.10.4 Uji Hipotesis	56
3.10.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.2 Analisis Deskriptif	64
4.1.3 Analisis Statistik.....	74
4.2 Interpretasi Data	82
4.2.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri	83
4.2.2 Pengaruh Harga secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri	84
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri	85

4.2.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> , Harga, dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri	86
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
5.2.1 Bagi Operasional	87
5.2.2 Bagi Akademik	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	63
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X1)....	64
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2)	66
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	68
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Data	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritik.....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Lancar 58 Kabupaten Kediri	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden	103
Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden.....	128
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	130
Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden	163
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	171
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	180
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	181
Lampiran 9 Analisis Regresi Linear Berganda	184
Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (uji t)	185
Lampiran 11 Hasil Uji Simultan (uji F)	186
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	186