

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
STRADIVARIUS DI *GALAXY MALL* SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh:
LISA MAWAR SARI
NPM : 13420084**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisa Mawar Sari
NPM : 13420084
Alamat : Keputran Pasar Kecil gg 1 no 76
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Stradivarius* Di *Galaxy Mall* Surabaya** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



(Lisa Mawar Sari)
NPM : 13420084

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
STRADIVARIUS DI GALAXY MALL SURABAYA**

Diajukan oleh:

Lisa Mawar Sari

NPM : 13420084

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



ATTY ERDIANA SE. M.Ak.

Tanggal, 12 Juli 2018

KETUA PROGRAM STUDI



DR. SITI DJAMILAH SE., M.Si.

Tanggal, 16-7-2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
STRADIVARIUS DI GALAXY MALL SURABAYA**

Diajukan Oleh :

Lisa Mawar Sari
NPM : 13420084

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Atty Erdiana SE, M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Bambang Setvadarma, SE., M.Ak



Dewi Nuraini, SE., MSM

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal 14 Agustus 2018



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **”Pengaruh Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Stradivarius* Di *Galaxy Mall* Surabaya”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sejak awal sampai selesainya skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K)., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, S.E., M.Si., selaku Ketua Progam Studi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana SE, M.Ak., selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tempat dalam rangka memberikan bimbingan dan arahan mulai dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu selama proses studi.

7. Kedua orang tua yang selalu mengawasi selama perkuliahan dan adik-adik yang telah banyak memberikan perhatian, dukungan dan bantuan sehingga penulis selalu bersemangat dalam menghadapi setiap hambatan.
8. Rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah bersama-sama sepenenderitaan dan seperjuangan selama menempuh studi pada Program Studi Manajemen.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Surabaya, 17 Juli 2018

Peneliti

(Lisa Mawar Sari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACTION.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi.....	7
BAB II. TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Konsep Pemasaran	9
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.5 Perilaku Konsumen	10
2.1.6 Kualitas Layanan	11
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.6.2 Karakteristik Jasa atau Layanan	12
2.1.6.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.17 Suasana Toko	15

2.1.7.1 Definisi Suasana Toko.....	15
2.1.7.2 Cakupan Suasana Toko	16
2.1.7.3 Faktor-Faktor Suasana Toko	18
2.1.7.4 Tujuan Suasana Toko	19
2.1.7.5 Unsur-Unsur Suasana Toko.....	19
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.8.1 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.1.8.2 Proses Pengambilan Keputusan Membeli	21
2.1.8.3 Tingkatan Pengambilan Keputusan Konsumen.....	24
2.1.8.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen	25
2.1.9 Hubungan Antar Variabel	29
2.1.9.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.1.9.2 Hubungan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian.	29
2.2. Penelitian Sebelumnya	31
2.2.1. Hipotesis dan Model Analisis.....	37
2.2.1.1 Hipotesis	37
2.2.1.2. Elemen <i>Store Atmosphere</i>	37
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1. Populasi.....	38
3.2.2. Sampel.....	38
3.3. Identifikasi Variabel.....	39
3.4. Definisi Operasional.....	40
3.5. Jenis dan Sumber Data	42
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	43
3.7. Teknik Analisa	43
3.7.1. Uji Validitas	33
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	33

3.7.3. Analisa Regresi Linier Berganda	33
3.8. Uji Hipotesis	35
3.8.1. Uji Hipotesis Pertama (Uji F)	35
3.8.2. Uji Hipotesis Kedua (Uji T).....	36
3.8.2. Uji Hipotesis Ketiga (Analisa Uji Dominan).....	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	49
4.2. Deskripsi Identitas Responden	50
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X ₁)	53
4.3.2. Deskripsi Variabel Suasana Toko (X ₂).....	54
4.3.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.4. Hasil Analisis Data.....	56
4.4.1. Hasil Pengujian Validitas.....	56
4.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
4.4.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	58
4.4.4 Koefisien Determinasi Berganda (R ²).....	60
4.4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	60
4.4.5.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	60
4.4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	62
4.4.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	65
4.5. Pembahasan.....	65
BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	69
5.3 Keterbatasan.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Proses Pengambilan Keputusan Membeli: Model Lima Tahap.....	23
Tabel 4.1. Data Identitas Responden Mengenai Usia	51
Tabel 4.2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel 4.3. Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.4. Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	53
Tabel 4.5. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X_1) ...	54
Tabel 4.6. Jawaban Responden Mengenai Variabel Suasana Toko (X_2).....	54
Tabel 4.7. Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)	56
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas Variabel Suasana Toko (X_2).....	57
Table 4.10. Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	57
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi Berganda	60
Tabel 4.13. Hasil Analisis Uji F.....	61
Tabel 4.14. Hasil Analisis Uji t.....	62
Tabel 4.15. Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	65
Tabel 4.16. Hasil Analisi Uji t	58
Tabel 4.17. Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kurva Distribusi F	47
Gambar 3.2. Kurva Distribusi t	48
Gambar 4.1. Kurva Distribusi F.....	61
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	63
Gambar 4.3. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Suasana Toko (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	64
Gambar 4.4. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Promosi (X_2) Terhadap Keputusan pembelian (Y)	59
Gambar 4.5. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Keputusan pembelian (Y)	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Input Olah Data SPSS
- Lampiran 4 : Output Olah Data SPSS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan suasana toko terhadap keputusan pembelian produk *Stradivarius* di *Galaxy Mall* Surabaya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan suasana toko secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *Stradivarius* di *Galaxy Mall* Surabaya. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *Stradivarius* di *Galaxy Mall* Surabaya dengan nilai signifikan 0,000, suasana toko secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *Stradivarius* di *Galaxy Mall* Surabaya dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Faktor yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *Stradivarius* di *Galaxy Mall* Surabaya adalah kualitas layanan.

Kata Kunci : kualitas layanan, suasana toko dan keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and store atmosphere on purchasing decisions Stradivarius products in Galaxy Mall Surabaya. Data collection using questionnaires. The analysis model is multiple regression analysis. The results showed that the quality of service and the atmosphere of the store together affect the decision to purchase Stradivarius products in Galaxy Mall Surabaya. Service quality partially affects the purchasing decision of Stradivarius product in Galaxy Mall Surabaya with significant value 0.000, shop atmosphere partially influence to purchase decision of Stradivarius product at Galaxy Mall Surabaya with significant value equal to 0,001. The dominant factor influencing the purchasing decision of Stradivarius product in Galaxy Mall Surabaya is service quality.

Keywords: service quality, shop atmosphere and purchase decision