

**ANALISIS PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

RUTRIAS YULIA SUSANTI

1902010326

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)**



SKRIPSI


diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

RUTRIAS YULIA SUSANTI

1902010326

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing



Totok Haryanto, S.E., MM

NIK. 2160729

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rutrias Yulia Susanti
NIM : 1902010326
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **ANALISIS PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M.

Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M.

Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 4 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asisten Prof. Dr. Nurcholich Tubastuvi, S.E., M.Si.

160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rutrias Yulia Susanti
NIM : 1902010326
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hariterbukti ada unsur penjiplakan, sata bersedia bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 4 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Rutrias Yulia Susanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rutrias Yulia Susanti
NIM : 1902010326
Prodi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hal Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)**

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal ini bebas *royalty non exclusive* ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihkamedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Purwokerto
Pada tanggal : 4 Januari 2023
Yang menyatakan,



Rutrias Yulia Susanti

MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”- Ali bin Abi Thalib


“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”- QS. Al Baqarah (286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”- QS. Ar Rad (11)

“...dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”- QS. Yusuf (87)

“Hargai dirimu, hargai prosesmu tanpa berpikir bahwa dirimu tak layak dan orang lain lebih baik darimu”.

PERSEMBAHAN



Dengan mengucap Basmallah dan syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga dan orang tua saya (Bapak Agus Susanto dan Ibu Tri Murniasih) yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan semangat yang tak terhingga kepada Saya, sehingga saya dapat sampai pada titik ini.

*Terimakasih atas segala cinta dan doa yang telah diberikan kepada saya
Semoga Allah memberkahi dan mengganti semuanya.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tentu akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah turut serta dalam memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana penyusunan skripsi.

4. Totok Haryanto, S.E., MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis untuk menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk adikku, Maelisa Dwi Puspa terimakasih telah banyak memberikan dukungan, semangat, serta doa setiap harinya.
10. Untuk sahabat-sahabatku Gina dan Heti yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai kenangan indah selama masa perkuliahan, terimakasih atas dukungan, semangat, perhatian, serta telah memberikan bantuan selama seminar proposal hingga seminar hasil penelitian ini.
11. Untuk Adi Iqbal Mustofa terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, dan menemani saya sampai tahap ini.

12. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen G angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan, ssegala bantuan yang telah diberikan, serta berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada dibangku perkuliahan
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Purwokerto, 4 Januari 2023

Penulis

Rutrias Yulia Susanti

**ANALISIS PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Mitra Sehati Swalayan Gombang)**

Rutrias Yulia Susanti¹, Totok Haryanto²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis

²Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : 1rutrias5544@gmail.com, 2feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 118 responden yang menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kemudian *store atmosphere*, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, tetapi kelengkapan produk secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : *store atmosphere*, kualitas pelayanan, kelengkapan produk, keputusan pembelian

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE, SERVICE
QUALITY, AND PRODUCT COMPLETENESS ON CONSUMER
PURCHASING DECISIONS**

(Study on Consumers Of Mitra Sehati Supermarkets Gombang)

Rutrias Yulia Susanti¹, Totok Haryanto²

¹*Faculty of Economics and Business*

²*Muhammadiyah University Purwokerto*

E-mail : 1rutrias5544@gmail.com, 2feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

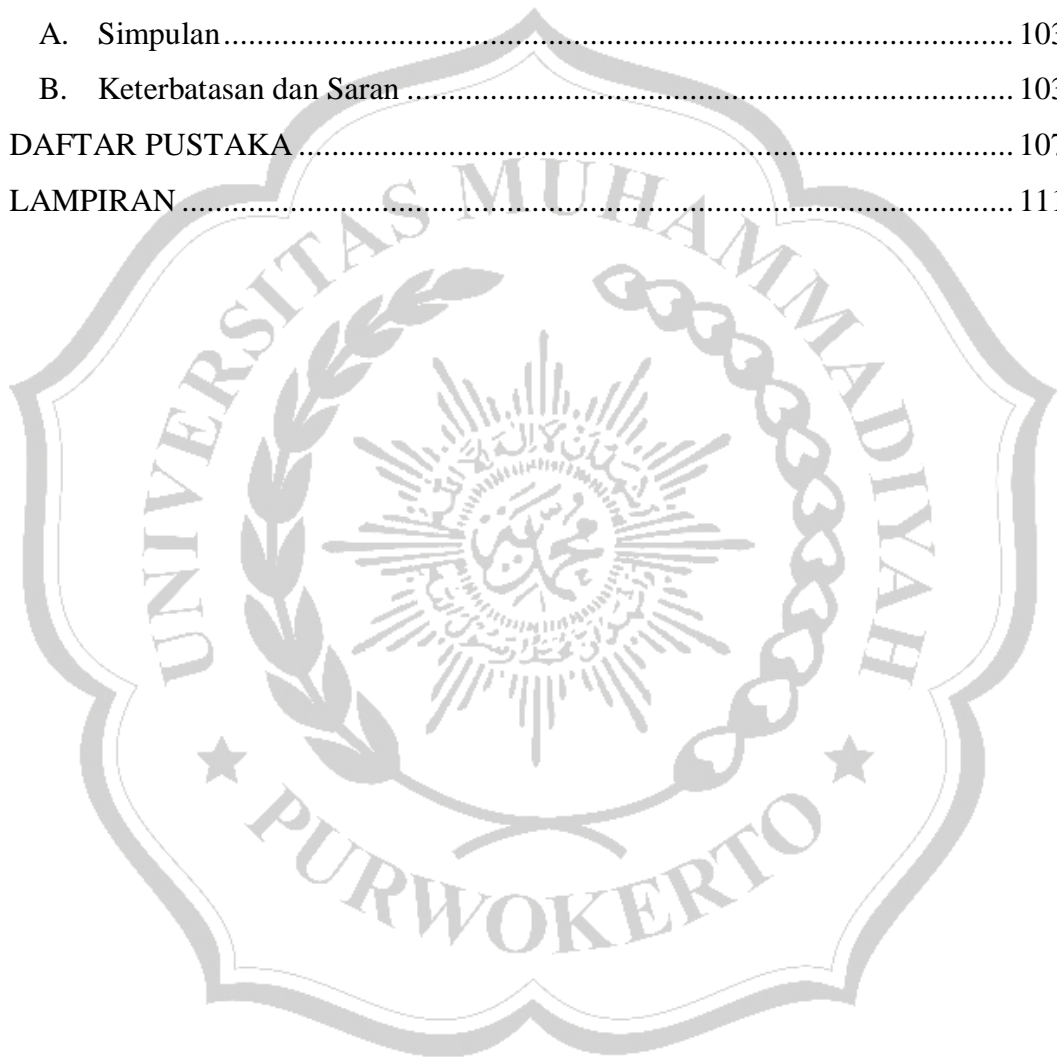
This study aims to analyze the effect of store atmosphere, service quality, and product completeness on purchasing decisions. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach. Based on the criteria, there were 118 respondents who became the sample. This study uses data analysis techniques, that are descriptive test, instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, F test, and t test. The results of the analysis show that store atmosphere, service quality, and product completeness simultaneously have a significant effect on purchasing decisions, then store atmosphere, service quality partially have a significant positive effect on purchasing decisions, but product completeness partially has no significant positive effect on purchasing decisions.

Keywords : *store atmosphere, service quality, product completeness, purchasing decisions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Pembatasan Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengambilan Data	49
D. Variabel Penelitian	50

E. Definisi Operasional.....	51
F. Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan	97
BAB V PENUTUP	103
A. Simpulan.....	103
B. Keterbatasan dan Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Jumlah Penyebaran Kuisisioner.....	48
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual, Definisi Operasional, dan Indikator Penelitian .	51
Tabel 3. 3 Variabel, Indikator, dan Item Pernyataan	53
Tabel 4. 1 Response Rate	67
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Gender	69
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	71
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Store Atmosphere.....	73
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 9 Hasil Deskriptif Kelengkapan Produk.....	76
Tabel 4. 10 Hasil Deskriptif Keputusan Pembelian.....	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk.....	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4. 20 Hasil Uji Determinasi (R^2)	91
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Retail di Kabupaten Kebumen	2
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3. 1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	62
Gambar 3. 2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	63
Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	64
Gambar 3. 4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	65
Gambar 4. 1 Kurva Uji F.....	93
Gambar 4. 2 Kurva Uji t.....	94
Gambar 4. 3 Kurva Uji t.....	95
Gambar 4. 4 Kurva Uji t.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	111
Lampiran 2 Data Responden	117
Lampiran 3 Karakteristik Responden	129
Lampiran 4 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuisisioner	131
Lampiran 5 Data Penelitian Jawaban Responden.....	133
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	145
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	152
Lampiran 8 Analisis Regresi Linear Berganda dan Hipotesis	153
Lampiran 9 Tabel R	155
Lampiran 10 t tabel.....	160
Lampiran 11 f tabel.....	162
Lampiran 12 Dokumentasi Perizinan.....	165
Lampiran 13 Surat Perizinan.....	166
Lampiran 14 Kartu Member Responden.....	167
Lampiran 15 Bukti Penyebaran Kuisisioner	168