

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *STORE*  
3SECOND**

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Manajemen

**HIDAYAT SUKMA HUDHA  
2002010244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *STORE*  
3SECOND**

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Manajemen

**HIDAYAT SUKMA HUDHA  
2002010244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayat Sukma Hudha  
NIM : 2002010244  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan sumber pihak yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 13 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Hidayat Sukma Hudha

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *STORE*  
*ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *STORE*  
3SECOND**

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diperiksa dan disetujui oleh:  
Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Herni Justiana Astuti', written over a vertical line.

**Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D**  
**NIK. 2160183**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Hidayat Sukma Hudha  
NIM : 2002010244  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Store 3Second (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

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

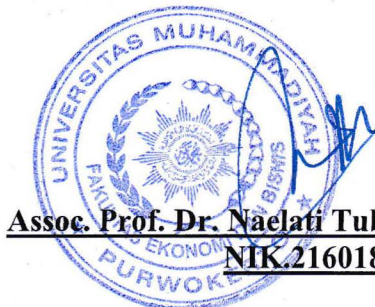
### DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D (  )  
Anggota 1 : Dr. Fatmah Bagis, S.E., M.Si (  )  
Anggota 2 : Meydy Fauziridwan, S.M.B., M.M. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 13 Mei 2024

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si**  
**NIK.2160187**

## **MOTTO**

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”*

(Ridwan Kamil)



## PERSEMBAHAN

“Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti”

Karya tulis ini saya persembahkan untuk:

- Bapak dan Ibu, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah, selalu memberikan support serta doa yang tidak ada hentinya untuk saya.
- Adik, yang selalu menjadi alasan saya bertahan sampai detik ini.
- Seluruh sahabat yang tidak pernah berhenti meyakinkan dan mendukung saya untuk berjuang lebih dari seharusnya.
- Seluruh teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mewarnai masa kuliah saya.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STORE 3SECOND (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO)”** sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen ( S.M ) pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyaknya hambatan, tantangan, kesulitan yang penulis hadapi. Akan tetapi berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak penyusun skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis secara tulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teruntuk orang tua tercinta yang telah merawat, membimbing, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya serta senantiasa mendo'akan, memberikan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ns Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Bapak Meydy Fauziridwan, S.M.B., M.M., yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Ibu Dr. Fatmah Bagis, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan.
8. Teruntuk adik saya tercinta, terima kasih selalu memberikan dukungan doa, dan selalu menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 9.

10. Teruntuk teman terdekat saya Rizal Adi Nugroho, Reza Maulana Prasaja, Bagus Tri Kurniawan, dan Kushendar yang selalu menemani, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta bantuan dengan Ikhlas direpotkan dalam segala hal. Kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teruntuk teman – teman grup Dosen Akademik dan Angkatan Manajemen 2020. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan Pendidikan S1. Suka duka telah kami lewati bersama dalam proses perkuliahan, saling membantu dan memberi. Terimakasih atas kebersamaanya.
12. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika – liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri sendiri , kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak. Skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk penulis ini, penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. *Aamiin Yarabbal'amin.*  
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 13 Mei 2024



Hidayat Sukma Hudha

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hidayat Sukma Hudha  
NIM : 2002010244  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN STORE  
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STORE  
3SECOND (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH PURWOKERTO)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 13 Mei 2024

Yang menyatakan,



Hidayat Sukma Hudha

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *STORE 3SECOND***

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

**Hidayat Sukma Hudha<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**e-mail : [hidayatsukma946@gmail.com](mailto:hidayatsukma946@gmail.com)<sup>1</sup>, [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian. Objek dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan menggunakan 100 sampel responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, uji instrument (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi berganda (uji koefisien determinan ( $r^2$ ), uji *F(goodness of fit)*, uji hipotesis (t). Hasil penelitian secara persial kepercayaan dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, *Store atmosphere*, Keputusan Pembelian.**

**THE INFLUENCE OF TRUST, SERVICE QUALITY, AND  
ATMOSPHERE STORE ON PURCHASING DECISIONS AT 3SECOND  
STORE**

**(Study on Purwokerto Muhammadiyah University Students)**

**Hidayat Sukma Hudha <sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti <sup>2</sup>**

**Management Study Program, Faculty of Economics and Business,  
Muhammadiyah University Purwokerto**

**e-mail: [hidayatsukma946@gmail.com](mailto:hidayatsukma946@gmail.com) <sup>1</sup>, [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com) <sup>2</sup>**

***ABSTRACT***

The aim of the research is to determine the influence of trust, service quality and store atmosphere on purchasing decisions. The object of this research was active students at the Muhammadiyah University of Purwokerto using a sample of 100 respondents. The data collection technique used was purposive sampling. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistical analysis, instrument test (validity and reliability test), classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple regression analysis (determinant coefficient test ( $r^2$ ), F test (goodness of fit), hypothesis test (t). The results of the research show that trust and store atmosphere have a positive and significant effect on purchasing decisions.

**Keywords: Trust, Service Quality, Store atmosphere, Purchasing Decisions.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....</b>	<b>x</b>
<b>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	8
C.Batasan Masalah .....	8
D.Tujuan Penelitian .....	9
E.Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A.Landasan Teori .....	11
1.Perilaku Konsumen .....	11
2.Keputusan Pembelian.....	12
3.Kepercayaan.....	14
4.Kualitas Pelayanan .....	16
5. <i>Store atmosphere</i> .....	18
B.Penelitian Terdahulu .....	20
C.Kerangka Pemikiran .....	28
D.Hipotesis .....	33

<b>BAB III .....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A.Jenis Penelitian .....	34
B.Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
C.Metode Pengumpulan Data.....	39
D.Variabel Penelitian.....	40
E.Definisi Operasional.....	40
F.Metode Analisis Data .....	43
<b>BAB IV.....</b>	<b>53</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A.Hasil Penelitian.....	53
1.Gambaran Umum Perusahaan 3Second .....	53
2. <i>Response Rate</i> .....	54
3.Gambaran Umum Responden .....	55
4.Analisis Statistik Deskriptif.....	58
5.Uji Instrumen .....	65
6.Uji Asumsi Klasik.....	70
7.Uji Regresi .....	73
8.Uji Kelayakan Model .....	75
9.Uji Hipotesis.....	77
B. Pembahasan .....	80
<b>BAB V .....</b>	<b>86</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
A.Kesimpulan.....	86
B.Keterbatasan.....	86
C.Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Merek Fashion Terfavorite.....	2
Tabel 1 2 Lokasi 3Second Di Purwokerto .....	3
Tabel 2 1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3 1 Rencana Penyebaran Kuesioner .....	37
Tabel 3 2 Skala Likert .....	40
Tabel 3 3 Definisi Operasional .....	41
Tabel 4 1 Response Rate .....	55
Tabel 4 2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4 3 Deskripsi Berdasarkan Fakultas.....	56
Tabel 4 4 Deskripsi Berdasarkan Uang Saku Perbulan .....	63
Tabel 4 5 Analisis Statistik Deskripti Kepercayaan.....	64
Tabel 4 6 Analisis Statistik Deskripti Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4 7 Analisis Statistik Deskripti <i>Store atmosphere</i> .....	67
Tabel 4 8 Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian .....	69
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	71
Tabel 4 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas <i>Store atmosphere</i> .....	67
Tabel 4 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4 14 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4 16 Hasil Uji Heteroskedatisitas .....	71
Tabel 4 17 Hasil Analisis Berganda dan Uji t.....	72
Tabel 4 18 Hasil Koefisien Determinan .....	81
Tabel 4 19 Hasil Uji F ( <i>Goodness Of Fit</i> ).....	75
Tabel 4 20 Hasil Rekapitulasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3 1 Kurva Uji F.....	49
Gambar 3 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	50
Gambar 3 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	51
Gambar 3 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	52
Gambar 4 1 Logo 3Second.....	54
Gambar 4 2 Hasil Uji F ( <i>Goodness Of fit</i> ) .....	77
Gambar 4 3 Hasil Uji Hipotesis Pertama .....	78
Gambar 4 4 Hasil Uji Hipotesis Kedua.....	79
Gambar 4 5 Hasil Uji Hipotesis Ketiga.....	80

