

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Toko Fadhilah Fashion di Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE ON PURCHASING
DECISION AND CUSTOMERS' SATISFACTION
(Study on Fadhilah Fashion Store Customers in Bekasi)***



Oleh

MUHAMMAD FADLI

20120410168

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Toko Fadhilah Fashion di Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE ON PURCHASING
DECISION AND CUSTOMERS' SATISFACTION
(Study on Fadhilah Fashion Store Customers in Bekasi)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

MUHAMMAD FADLI

20120410168

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Fadli

Nomor Mahasiswa : 20120410168

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Toko Fadilah Fashion di Bekasi)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 07 Mei 2018

Muhammad Fadli

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara orang-orang yang memiliki ilmu dan pengetahuan

(Al-Mujadillah:11)

Ilmu itu lebih baik dari pada harta, Ilmu itu menjaga mu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum. Harta bisa berkurang karena penggunaan, sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan.

(Ali Bin Abi Thalib)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(Ar-Ra'd:11)

Siapa pun yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan jalannya menuju surga

(H.R Muslim)

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis
2. Kerabat penulis yang selalu menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
3. Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing penulis hingga terselesaikan skripsi ini
4. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan pada toko Fadhilah Fashion di Bekasi. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja sebanyak tiga kali dalam satu bulan. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 orang responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan dan begitu juga keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

This research has aim to investigate the influence of Store Atmosphere on purchasing decision and customers' satisfaction at Fadhilah Fashion store in Bekasi. The respondents of this research are costumers who has bought there for three times in a month. In this research, there were 100 repondents. The research used purposive sampling method. The instrument that was used by writer was Simple Linear Regression.

Based on analysis, there is finding that Store Atmosphere has significant influence on purchasing decision and customers' satisfaction. The second, purchasing decision also has significant influence on customers' satisfaction.

Keyword : Store Atmosphere, Purchasing Decision, and Customers' Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini berjudul **PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**, merupakan salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, PA, M.Si, Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua penulis, Abi Bambang Hermanto dan Umi Nur Jannah, yang tidak pernah lelah untuk mendengarkan keluh kesah penulis, memberi kasih sayang, semangat, bimbingan, motivasi, dukungan materiil maupun moril,

doa dan restu selama masa hidup penulis hingga perkuliahan berlangsung, terlebih selama penyusunan skripsi ini.

5. Teman yang selalu bersama, Muhammad Burhanudin Anwar, Muhammad Irsyad Rukmananda, Yanuar Wismanto, Muhammad Rikzi, Damar Alamsyah, Muhammad Haikal, Fakhur Rozi, Ivan Sabila, Eka Indri Nurjannah, Alfiyah Zulfa, Lutfiana Umahati, Putri Alfa, Gadis Rafida yang tidak bosan-bosannya menjadi saksi perjuangan kuliah penulis, sejak tahun 2012 hingga skripsi ini selesai ditulis.
6. Teman yang selalu membantu dan menemani penulis, Amelia Adityas Farida, Diamantin Rohadatul Aisy dan Aini Azizah yang tidak bosan-bosannya menjadi saksi dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi maupun masa perkuliahan. Segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT menjadi karunia dan rahmat yang tidak terhingga dalam hidupnya.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritir yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Akhir kata, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya ilmu pendidikan, terutama di bidang manajemen.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 07 Mei 2018

Muhammad Fadli

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
a. <i>Store Atmosphere</i>	6
b. Keputusan Pembelian	9
c. Kepuasan Pelanggan	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
C. Hubungan Antar Variabel	14
D. Model Penelitian	16
BAB III	17
METODE PENELITIAN.....	17
A. Metodologi Penelitian	17
B. Objek Penelitian	18
C. Subjek Penelitian.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

E. Definisi Variabel	19
a. Variabel Independen (X)	20
b. Variabel Dependen (Y)	20
c. Variabel Mediasi (Z)	20
F. Definisi Oprasional Variabel	20
G. Uji Kualitas Instrumen Data	22
A. Uji Validitas	22
B. Uji Realibilitas	22
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	23
A. Analisis Deskriptif	23
B. Pengujian Prasyarat Analisis	23
C. Analisis Regresi Linier Sederhana	24
D. Uji Hipotesis	25
BAB IV	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	26
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	29
C. Uji Hipotesis	33
D. Pembahasan	46
BAB V	50
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
C. Keterbatasan Penelitian	52
Daftar Pustaka	53
Lampiran	54
Kuisisioner	54
Olah Data	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas Store Atmospeher	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Uji Validitas Keputusan Pembelian	31
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.5 Coefficients	34
Tabel 4.6 Uji t	37
Tabel 4.7 Coefficients	38
Tabel 4.8 Uji t	41
Tabel 4.9 Coefficients	42
Tabel 4.10 Uji t	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	35
Gambar 4.2 Scatterplot	36
Gambar 4.3 Uji Normalitas	39
Gambar 4.4 Scatterplot	40
Gambar 4.5 Uji Normalitas	43
Gambar 4.6 Scatterplot	44