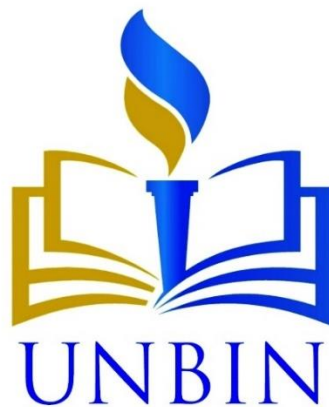


**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU
GRAMEDIA BOTANI SQUARE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

**OLEH :
KINTAN RAMADHANI
NPM S1-0218168**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TOKO BUKU GRAMEDIA BOTANI SQUARE

OLEH : KINTAN RAMADHANI

NPM : S1-0218168

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Sumardjono, S.E., M.M)

(Indar Khaerunnisa, S.E., M.Ak)

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. Ismulyana Djan, SE. MM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya atas limpahan nikmat sehat-Nya baik jasmani maupun rohani, sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI GRAMEDIA BOTANI SQUARE”**.

Proposal ini disusun untuk memberikan tambahan wawasan tentang lingkup *store atmosphere*, lingkup kualitas pelayanan serta lingkup keputusan pembelian. Peneliti tentu menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisannya, hal ini tercermin dalam masih jauhnya dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun pada penulisan proposal ini.

Ucapan terimakasih peneliti haturkan kepada pihak-pihak yang langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan. Terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

3. Bapak Sumardjono, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing I
4. Ibu Indar Khaerunnisa, S.E., M.Ak sebagai Dosen Pembimbing II
5. Untuk diri sendiri yang sudah berjuang dengan sekuat tenaga. Lelah, cape, nangis, bahagia dan rasa lainnya yang dirasakan ketika penyusunan skripsi ini.
6. Untuk Kedua Orang Tua, Kakak serta Adik-adik yang mendoakan agar anak, adik atau kakaknya lulus S1 segera.
7. Untuk Gramedia Botani Square Bogor, teman-teman B1 yang sama-sama berjuang dalam penyusunan skripsi dan menjadi dosen pembimbing ke 3 bagi saya.
8. Untuk Ayang, Vina, Jihan, Naput, Ati, Sipa, Sasa, Daus, dan Jipo (para sahabat tercinta), Parhan, Syafa, Syifa, dan Dea yang sudah mendukung dan selalu memberikan semangat motivasi dan tidak bosan bosannya mendengar keluhan saya selama dalam menyusun skripsi ini.
9. Kepada Mas Kai dan drakor yang juga menghibur, dan kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuannya kepada peneliti. Peneliti hanya mampu mendoakan kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya. Aamiin yarrabbal alaamiin .

Bogor, Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
F. Sistematika Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. <i>Store Atmosphere</i>	
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	17
2. Indikator <i>Store Atmosphere</i>	18
B. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21

2. Perspektif Kualitas Pelayanan.....	23
3. Indikator Kualitas Pelayanan	25
C. Keputusan Pembelian	
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	25
2. Dimensi Keputusan Pembelian	26
3. Indikator Keputusan Pembelian	29
D. Penelitian Terdahulu	30
E. Kerangka Penelitian	34
F. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	39
B. Metode Penelitian.....	39
C. Variabel dan Pengukurannya	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi Penelitian.....	42
2. Sampel Penelitian.....	43
E. Metode Pengumpulan Data	
1. Sumber Data.....	44
2. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3. Skala dan Pengukurannya	45
F. Instrumen Penelitian	
1. Kuisioner	48
2. Observasi.....	48

3. Wawancara.....	48
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen	
1) Uji Validitas	49
2) Uji Realibilitas	50
2. Uji Asumsi Klasik	51
1) Uji Normalitas.....	52
2) Uji Multikolineritas.....	52
3) Uji Heterokedastisitas	53
4) Uji Linearitas.....	54
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4. Analisis Korelasi	56
5. Uji Hipotesis	
1) Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	58
2) Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	59
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah PT. Gramedia Asri Media	62
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	62
3. Nilai Perusahaan.....	63
B. Karakteristik Responden	63

C. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas	67
2. Uji Realibilitas	71
D. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas.....	73
2. Uji Heteroskedisitas	74
3. Uji Multikolinieritas.....	75
4. Uji Linieritas	76
E. Analisis Deskriptif	78
1. Statistik Deskriptif	79
2. Analisis Distribusi Frekuensi	81
F. Analisis Regresi Linier Berganda	88
G. Analisis Korelasi	89
H. Uji Hipotesis	
1. Uji t (Uji Parsial)	90
2. Uji F (Uji Simultan)	92
I. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)	94
J. Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penjualan Gramedia Botani Square Tahun 2019-2021	6
Tabel 2 Hasil Pra-Survey	7
Tabel 3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4 Operasional Variabel.....	41
Tabel 5 Skala Likert	46
Tabel 6 Kategori Rentang Skala	47
Tabel 7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	68
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	70
Tabel 11 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	71
Tabel 12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian	72
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinieritas	75

Tabel 17 Hasil Uji Linieritas Variabel X_1 terhadap Y	77
Tabel 18 Hasil Uji Linieritas Variabel X_2 terhadap Y	78
Tabel 19 Indeks Jawaban Responden	79
Tabel 20 Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 21 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Sore Atmosphere</i>	81
Tabel 22 Distirbusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 23 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	86
Tabel 24 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	88
Tabel 25 Hasil Uji Analisis Korelasi	89
Tabel 26 Hasil Uji t (Uji Parsial)	91
Tabel 27 Hasil Uji F (Uji Simultan)	93
Tabel 28 Hasil Uji Analisis Koefisiensi Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pengunjung Gramedia Botani Square Tahun 2019-2021	4
Gambar 2 Data Penjualan Gramedia Botani Square Tahun 2019-2021	6
Gambar 3 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4 Jenis Kelamin Responden	64
Gambar 5 Usia Responden.....	65
Gambar 6 Pendidikan Responden	66
Gambar 7 Pendapatan Responden.....	67