

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA SUZUYA MALL RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu



LINDA NOVIANTI SIREGAR
1901100087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LINDA NOVIANTI SIREGAR
NPM : 1901100087
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK,
HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA SUZUYA MALL RANTAUPRAPAT

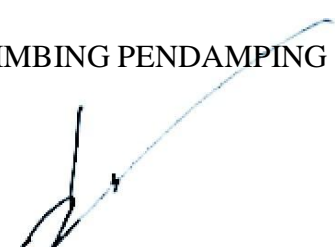
RANTAUPRAPAT, 07 AGUSTUS 2023

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING




BAYU EKO BROTO, SE, MM
NIDN. 0130096601


FADZIL HANAFI ASNORA, S.Ikom, MM
NIDN. 0120099103

MENYETUJUI:


DEKAN

PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301


KAPRODI MANAJEMEN

ABD. KALIM, SE, M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : LINDA NOVIANTI SIREGAR
NPM : 1901100087
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK,
- HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA SUZUYA MALL RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 07 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



LINDA NOVIANTI SIREGAR
NPM. 1901100087

ABSTRAK

Linda Novianti Siregar, NPM : 1901100087, Pengaruh Ketersediaan Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Suzuya Mall Rantauprapat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, 2023. Skripsi.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan produk, harga, kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap keputusan pembelian konsumen pada Suzuya Mall Rantauprapat, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini dilakukan di Suzuya Mall Rantauprapat pada bulan Februari 2023. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS 25.0 *For Windows* dengan hasil uji instrumen berupa uji Validitas, uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Determinan R². Populasi penelitian ini adalah pelanggan di Suzuya Mall Rantauprapat. Berdasarkan populasi tersebut maka penulis mengambil sampel sebanyak 96 orang. Hasil penelitian disimpulkan ketersediaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan koefisien regresi nilai sig $0,002 < 0,005$ dan t hitung $5,044 > t$ tabel $2,012$. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan koefisien regresi nilai sig $0,020 < 0,005$ dan t hitung $8,549 < t$ tabel $2,012$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan koefisien regresi nilai sig $0,008 < 0,005$ dan t hitung $6,795 > t$ tabel $2,012$. Store atmosphere berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan koefisien regresi nilai sig $0,000 < 0,005$ dan t hitung $7,264 > t$ tabel $2,012$. Sementara itu ketersediaan produk, harga, kualitas pelayanan dan store atmosphere berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan koefisien determinasi $(151,75) > F_{\text{tabel}} (3,350)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Hasil analisis Adjusted (R²) sebesar 0,940 atau 94,0% sedangkan sisanya 6,0% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Ketersediaan Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere dan Keputusan Pembelian Konsumen.*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT. atas segala pertolongan dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Labuhanbatu. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengangkat judul **“Pengaruh Ketersediaan Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Suzuya Mall Rantauprapat”**.

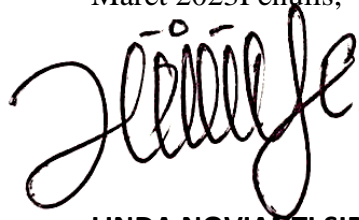
Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada ayahanda dan ibunda atas segala kasih sayang dan doa yang tiada henti yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kepada saudara-saudaraku terima kasih untuk doa dan dukungan yang kalian berikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu kepada :

1. Bapak Halomoan Nasution, S.H selaku Ketua Yayasan Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si., Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Pristiyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Abd. Halim, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak Bayu Eko Broto, SE., M.M. selaku Dosen Utama.
6. Bapak Fadzil Hanafi Asnora, S.I.Kom., M.M selaku Dosen Pendamping.
7. Dan kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Manajemen dan Bisnis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran-

saran dan petunjuk yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan proposal skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya. Terima Kasih.

Rantauprapat,
Maret 2023Penulis,



LINDA NOVIANTI SIREGAR

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah dan Perumusan Masalah.....	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Uraian Teori.....	12
1. Teori Tentang Ketersediaan Produk.....	12
a. Pengertian Ketersediaan Produk.....	12
b. Tujuan Ketersediaan Produk.....	14
c. Faktor-Faktor Ketersediaan Produk.....	16
d. Indikator Ketersediaan Produk.....	16
2. Teori Tentang Harga.....	17
a. Pengertian Harga.....	17
b. Strategi Penetapan Harga.....	18
c. Tujuan Penetapan Harga.....	19
d. Indikator Harga.....	22
3. Teori Tentang Kualitas Pelayanan.....	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
b. Dimensi <i>Service Quality</i>	25
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
4. Teori Tentang Store Atmosphere.....	27
a. Pengertian Store Atmosphere.....	27
b. Tujuan Store Atmosphere.....	29
c. Indikator Store Atmosphere.....	29
5. Teori Tentang Keputusan Pembelian.....	31
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	31
b. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	32
c. Indikator Keputusan Pembelian.....	33
C. Kerangka Konseptual.....	35

D. Hipotesis Penelitian.....	
------------------------------	--

37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
1. Lokasi Penelitian.....	38
2. Waktu Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	43
1. Data Primer.....	43
2. Data Sekunder.....	43
E. Teknik pengumpulan Data.....	43
F. Uji Intrumen Penelitian.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	49
G. Metode Analisis Data.....	50
1. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolinieritas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas.....	51
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	52
3. Uji Hipotesis.....	53
a. Uji t.....	53
b. Uji F.....	54
c. Uji koefisien determinasi (R^2).....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	56
1. Penjelasan.....	56
1.1 Sejarah Perusahaan.....	56
1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	57
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
1.4 Job Deskripsi.....	60
1.5 Hasil Deskriptif.....	62
1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
1.6 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
1.6.1 Deskriptif Variabel Ketersediaan Produk.....	66
1.6.2 Deskriptif Variabel Harga.....	68
1.6.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	68

1.6.4 Deskriptif Variabel Store Atmosphere.....	71
1.6.5 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	72
1.7 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	72
1.7.1 Hasil Uji Normalitas.....	74
1.7.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
1.7.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
1.8 Hasil Analisis Regresi.....	77
1.8.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
1.8.2 Hasil Uji t.....	79
1.8.3 Hasil Uji F.....	81
1.8.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	81
4.2 Pembahasan.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN KUESIONER	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian..... 38
3.2	Definisi Operasional Variabel..... 41
3.3	Skala Pengukuran Likert. 44
3.4	Variabel Ketersediaan Produk..... 46
3.5	Variabel Harga..... 47
3.6	Variabel Kualitas Pelayanan..... 47
3.7	Variabel Store Atmosphere..... 48
3.8	Variabel Pembelian Konsumen..... 48
3.9	Uji Reliabilitas..... 50
4.1	Responden Berdasarkan Usia..... 65
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 66
4.3	Deskriptif Ketersediaan Produk..... 67
4.4	Deskriptif Harga 68
4.5	Deskriptif Kualitas Pelayanan..... 69
4.6	Deskriptif Store Atmosphere..... 71
4.7	Deskriptif Keputusan Pembelian..... 72
4.8	Uji Multikolinieritas..... 75
4.9	Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 77
4.10	Uji t..... 79
4.11	Uji F..... 81
4.12	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....
82	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	36
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	59
4.2 Uji Normalitas.....	74
4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	A1
2. Hasil Kuesiner.....	D1
3. Tabel r.....	P1
4. Tabel t.....	R1
5. Tabel F.....	U1
6. Dokumentasi.....	X1
7. Data SPSS.....	Z1