

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Zufar Imaduddin Falih**

**1700011347**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AMAD DAHLAN YOGYAKARTA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA  
TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINIMARKET  
INDOMARET DI YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing

Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc

NIPM. 19641105199204110724598

Tanggal. 05/08/24

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

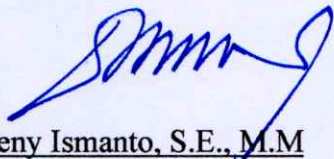
Zufar Imaduddin Falih


NIM : 1700011347

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

Yang terdiri dari:

  
Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc  
Ketua

  
Deny Ismanto, S.E., M.M  
Anggota

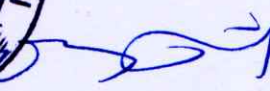
  
Rikha Muftia Khorunnisa, S.E., M.Sc  
Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



  
Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.  
NIPM : 197006201996010110784345

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 05 - 08 - ..... 2024



Zufar Imaduddin Falih

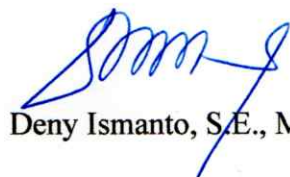
NIM. 1700011347

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Deny Ismanto, S.E., M.M

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Rikha Muftia Khoirunnisa, S.E., M.Sc

## **PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zufar Imaduddin Falih  
NIM : 1700011347  
E-mail : zufar.imaduddin.fal@gmail.com  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA

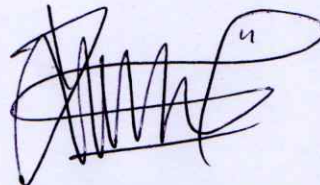
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasanrumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpabantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalamnaskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, <sup>05</sup>...../08/ 2024

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, with a small 'u' mark at the top right.

Zufar Imaduddin Falih

NIM. 1700011347

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zufar Imaduddin Falih

NIM : 1700011347

E-mail : zufar.imaduddin.fal@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

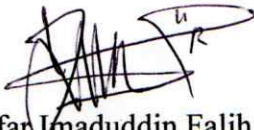
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak) :

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 05/08/2024

  
Zufar Imaduddin Falih

NIM. 1700011347

Mengetahui,  
Pembimbing

  
Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc

NIPM. 19641105199204110724598

## **MOTTO**

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS Ar-Rad 11)

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim)



## **PERSEMBAHAN**

Assalamualaikum wr.wb

Penulisan tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya Bapak Mustofani dan Ibu Sutiyah yang telah memberikan dukungan, materi, dan penuh kasih sayang yang terbaik. Terimakasih atas dukungan yang luar biasa dan do'a yang tak pernah putus.
2. Untuk saudara kandung saya yaitu kakak pertama saya Rasis Ahmad Bani beserta istri Desti Wahyu Setioningsih dan kakak kedua saya Rifqi Zul Hilmi beserta istri Dita Ayu Lestari, kedua adik saya yaitu Naufal Faiq Farhan dan Rizal Aji Mustofa, terimakasih sudah memberikan dukungan yang terbaik sehingga bisa sampai saat ini dan selalu sabar dalam membimbing serta memberi nasehat, motivasi serta doa yang menguatkan saya untuk meraih kesuksesan masa depan saya dalam mengejar cita-cita.
3. Untuk semua saudara serta semua keluarga, terimakasih atas dukungannya.
4. Untuk calon saya Nikki Bella Shafira terimakasih atas support, dukungan, dan menemani selama ini serta memberikan semangat yang penuh sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya sebagaimana salah satu persyaratan untuk menikah.
5. Untuk teman-teman, sahabat, dan orang-orang terdekat saya terimakasih telah memberi dukungan dan semangat.
6. Untuk dosen pembimbing akademik saya Bapak Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B.,M.B.A. yang selama ini menjadi pembimbing selama saya menjalani

masa kuliah. Terimakasih telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi yang sangat berarti kepada .

7. Untuk dosen pembimbing skripsi saya Bapak Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc. Terimakasih banyak atas bimbingan dan arahan nya.
8. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta terutama bagi dosen Program Studi Manajemen terimakasih atas bimbingan Bapak/Ibu dosen selama ini, semoga bermanfaat dan berguna bagi diri saya dan orang lain di kemudian hari nanti.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala Tuhan semesta alam, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI YOGYAKARTA”** dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang telah menunjukkan jalan kebenaran dengan perantara agama Islam.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak saya sampaikan kepada:

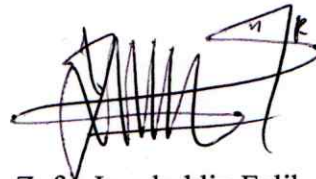
1. Bapak Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor yang telah memimpin, mengkoordinir, mengelola, serta memberi arahan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menyusun dan melaksanakan rencana strategis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan solusi, arahan, dan strategi serta motivasi khususnya pada mahasiswa program studi manajemen untuk menyelesaikan studinya di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Untuk dosen pembimbing akademik saya Bapak Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B.,M.B.A. yang selama ini menjadi pembimbing saya dalam menjalani masa kuliah. Terimakasih telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi yang sangat berarti kepada.
5. Bapak Drs., Hendro Setyono, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasihat, saran, motivasi, dan bimbingan yang sangat berarti dalam kegiatan perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta atas ilmu, bimbingan, dan pelayanan yang telah diberikan.
7. Orang tua tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi serta doa selama ini sehingga semua terlewati dengan lancar.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari dan mengakui skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat dan menjadi bahan referensi oleh pihak siapapun di waktu yang akan datang.

Yogyakarta, 05/08/2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line, with a small 'K' and 'F' at the end.

Zulfar Imaduddin Falih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vii
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Pengembangan Hipotesis .....	26
D. Kerangka Berpikir .....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31

C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Definisi Operasional.....	33
E. Skala Pengukuran Variabel Penelitian .....	34
F. Jenis dan Sumber Data .....	35
G. Metode Pengumpulan Data .....	35
H. Uji Instrumen .....	35
I. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
B. Analisis Deskriptif .....	43
C. Analisis Kuantitatif .....	47
D. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner .....	33
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel Penelitian .....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.3 Penilaian Terhadap <i>Kualitas pelayanan</i> .....	44
Tabel 4.4 Penilaian Terhadap Suasana Toko .....	45
Tabel 4.5 Penilaian Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.7 Uji Anova.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	30

## ABSTRAK

Sebelum memutuskan pembelian, umumnya manusia berfikir secara rasional dengan segala cara mempertimbangkan informasi yang diterimanya terkait suasana toko dan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan proses keputusan pembelian terhadap rangsangan dari tindakan yang diterimanya. Begitu juga halnya dengan pelanggan Indomaret di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *minimarket* Indomaret di Yogyakarta, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta pada bulan Maret 2024. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada *minimarket* Indomaret di Yogyakarta. Suasana toko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada *minimarket* Indomaret di Yogyakarta.

*Kata Kunci: Kualitas Layanan, Suasana Toko, Keputusan Pembelian, Indomaret*

## **ABSTRACT**

Before deciding to purchase, humans generally think rationally by considering all the information they receive regarding the atmosphere of the shop and the quality of service, thereby giving rise to the purchasing decision process based on the stimulation of the actions they receive. Likewise with Indomaret customers in Yogyakarta. This research aims to analyze the influence of service quality and shop atmosphere and service quality on purchasing decisions at Indomaret minimarkets in Yogyakarta, both partially and simultaneously. This type of research is quantitative research. This research was conducted in Yogyakarta in March 2024. The sample in this study was 100 respondents. Primary data is data obtained from direct research results in the field at companies that are the object of research through distributing questionnaires. The statistical analysis technique in this research uses multiple linear regression. The research results show that service quality has a significant positive effect on purchasing decisions at the Indomaret minimarket in Yogyakarta. The shop atmosphere has a significant positive effect on purchasing decisions at the Indomaret minimarket in Yogyakarta.

*Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Purchasing Decisions, Indomaret*