

**PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
*STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
INDOMARET DI SURABAYA  
(STUDI KASUS DI WILAYAH KECAMATAN JAMBANGAN)**



Oleh:

**WIENDRA KRISNHA MUKTI**

**NPM: 15.1.02.10107**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
*STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
INDOMARET DI SURABAYA  
(STUDI KASUS DI WILAYAH KECAMATAN JAMBANGAN)**



Oleh:

**WIENDRA KRISNHA MUKTI**

**NPM: 15.1.02.10107**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
INDOMARET DI SURABAYA  
(STUDI KASUS DI WILAYAH KECAMATAN JAMBANGAN)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**WIENDRA KRISNHA MUKTI**

**NPM: 15.1.02.10107**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA INDOMARET DI SURABAYA  
(STUDI KASUS DI WILAYAH KECAMATAN JAMBANGAN)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**WIENDRA KRISNHA MUKTI  
NPM : 15.1.02.10107**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 13 November 2019**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S, C.P.M.  
2. Supriyatin, S.H., M.H.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Wiendra Krisnha Mukti

Npm : 15.1.02.10107

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA INDOMARET DI SURABAYA (STUDI KASUS DI WILAYAH KECAMATAN JAMBANGAN)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 November 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 November 2019

Yang membuat pernyataan,



Wiendra Krisnha Mukti

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Wiendra Krisnha Mukti  
NPM : 15.1.02.10107  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Pagesangan Asri IX/ 35 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Ari Pramudyo  
Alamat Rumah/Telepon : Pagesangan Asri IX/ 35 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kebonsari II Surabaya Tahun 2009
2. Tamat SMP di SMPN 36 Surabaya Tahun 2012
3. Tamat SMA di SMAN 18 Surabaya Tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2015-2019	Lulus

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Wiendra Krisnha Mukti

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBELIAN PADA INDOMARET DI SURABAYA (STUDI KASUS DI WILAYAHKECAMATAN JAMBANGAN)”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya yaitu Ari Pramudyo dan Nani Windriati yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Sahabat terbaik saya yaitu Nawang Laksa Wiguna, Astrid, Zaki, Bila, Yessy, Riko, Rizal, Fikri, Alfian, Dinda, Faiz, Nadira, Marcell, Ardhitto, Muzakky,

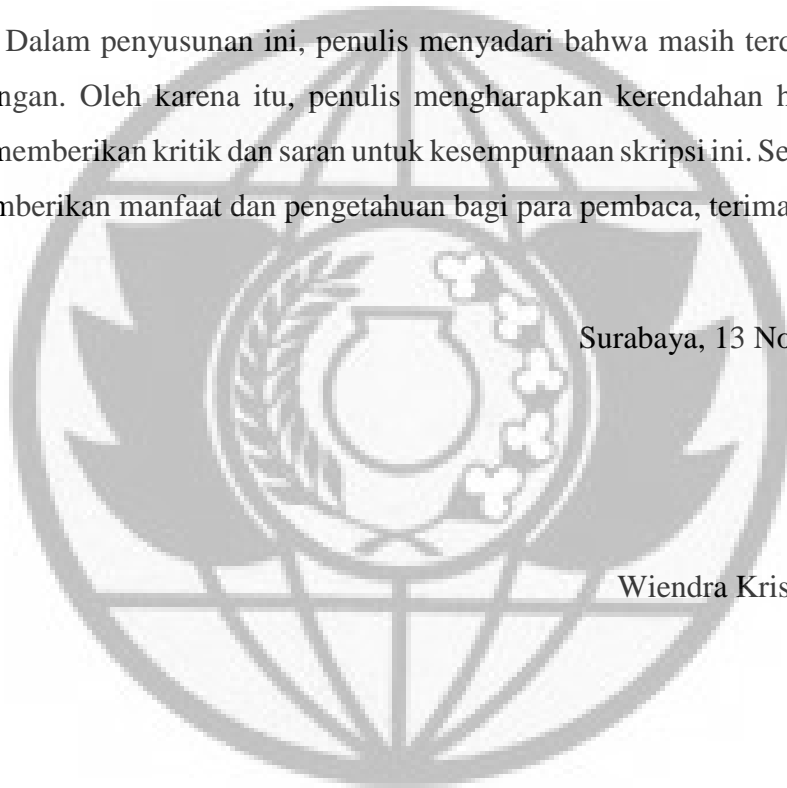
Gampur dan Refo. yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu untuk menemani saya di saat kapanpun.

8. Seluruh kawan-kawan SM-2 tercinta seangkatan tahun 2015 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 13 November 2019

Wiendra Krisnha Mukti





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8

**BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS . 10**

2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Produk .....	11
2.1.3 Citra Merek .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i> .....	17
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	20
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Rerangka Konseptual .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.3.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.3.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	30

**BAB 3 : METODE PENELITIAN ..... 31**

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .....	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	34

3.4.1 Definisi Variabel.....	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.5.2 Uji Instrumen .....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	43
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	44
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
4.3 Teknik Analisis Data.....	51
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	57
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	61

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.4.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian	63
<b>BAB 5 : PENUTUP</b>	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	65
JADWAL PENELITIAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Top Brand Index Fase 2 Tahun 2017.....	5
2. Top Brand Index Fase 2 Tahun 2018.....	6
3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
4. Pengukuran Variabel Skala Likert .....	34
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
8. Pengukuran Variabel Skala Likert.....	48
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk.....	48
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek .....	49
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	50
13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	50
14. Hasil Uji Validitas.....	51
15. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
16. Hasil Uji Normalitas .....	53
17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	56
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda.....	57
20. Hasil Uji F.....	58
21. Hasil Uji t.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	27
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	53
3. Grafik <i>Scatterplot</i> .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuisisioner
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner
3. Tabulasi Karakteristik Responden
4. Tabulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian
5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Analisis Regresi Linier Berganda  
Pengujian Hipotesis

