

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN RITEL OH SOME
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana
Program Studi Manajemen**



Disusun oleh:

Ery Dwi Utami

112001571

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN RITEL OH SOME
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Ery Dwi Utami

No.Mhs. 112001571

Yogyakarta, 29 Desember 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KONSUMEN RITEL OH SOME DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disarankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 5 Februari 2025

Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Muhammad Roni Indarto, Drs., M.Si



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada konsumen Ritel Oh Some di Daerah Istimewa Yogyakarta” dan diajukan untuk uji pada tanggal: 14 Januari 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai hasil tulis sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 5 Februari 2025

Yang memberi pernyataan



Ery Dwi Utami

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji;

Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi

Muhammad Roni Indarto, Drs., M.Si

MOTTO

“ Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(QS.Ar-Ra’d:11)

“jangan menyerah, karena setiap kata adalah perjuangan, setiap langkah adalah kemajuan, dan setiap kesulitan adalah pelajaran. Tetap semangat ya!”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya panjatkan puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat pertolongan, kemudahan, dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahkan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Untung S.Pd dan ibu Naniek Ernawati S.Pd, terimakasih banyak peneliti sampaikan kepada beliau yang telah berkorban banyak, baik tenaga, pikiran, dan materi tanpa lelah dan mengeluh sedikitpun. Bapak Untung cinta pertama saya dan panutan saya, beliau mampu mendidik, *support* sistem terbaik, memberikan semangat, do'a dan motivasi tiada henti sehingga saya mampu menyelesaikan studi hingga sarjana. Kepada ibu Naniek Ernawati yang tulus Ikhlas penuh cinta, kasih dan sayang, merawat, menjaga, membesarkan, mendidik dan memberikan dorongan dengan tulus cinta serta tidak lelah memanjatkan do'a untuk saya.
2. Kaka saya Puput Prabawati S.Pd dan adik saya Alifiya Maharani, Muhammad Azzam Faiz Zaidan yang terus memberikan nasihat, dukungan dan semangat kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi.

3. Kepada keponakan saya tersayang, Berzira Isvara Tsabina Leandra, terima kasih atas kelucuanmu yang membuat saya semangat untuk mengerjakan skripsi hingga selesai.
4. Kepada keluarga besar bapak Moh Abidin dan keluarga besar bapak Syahrin, terimakasih banyak, selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat kepada peneliti sampai bisa di tahap ini.
5. Kepada teman-temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua telah memberikan yang terbaik, yang selalu mengajarku, kebersamaan dalam kondisi apapun dengan nasib yang sama hehe dan selalu menyemangati saya. Terimakasih kalian semua teman-teman yang terbaik, semoga selalu diberikan kemudahan dan kesuksesan dimanapun dan kapanpun itu.

Terakhir untuk Ery Dwi Utami, diri saya sendiri yang sangat hebat, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah bertahan walau seringkali mengeluh atas apa yang sedang diusahakan dan terimakasih banyak telah berjuang dari banyaknya ketidakpercayaan, ketakutan, ketidakberanian dan bisa sejauh ini, tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala curahan Rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Ritel Oh Some di Daerah Istimewa Yogyakarta” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam penyelesaian studi dan penelitian skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada peneliti dalam proses penelitian skripsi ini.

3. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik peneliti dengan rasa sabar dan Ikhlas.
4. Seluruh Karyawan dan Staf perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah melayani peneliti serta membantu dalam proses kelancaran penyusunan skripsi.
5. Semua pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu terimakasih banyak telah membantu, memberikan masukan, menghibur peneliti, dan ada dalam hidup peneliti dalam keadaan yang baik maupun tidak.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akan tetapi peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca atau yang membutuhkan.

Yogyakarta,.....

Peneliti

Ery Dwi Utami

112001571

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap keputusan pembelian pada konsumen ritel Oh Some di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sampel dalam penelitian ini sebanyak minimal 95 responden yang merupakan konsumen Oh Some di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah melakukan pembelian di toko ritel Oh Some minimal satu kali, berdomisili di Yogyakarta dan telah berusia minimal 17 tahun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of store atmosphere, service quality, and product diversity on purchasing decisions at Oh Some retail stores in the Special Region of Yogyakarta. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection method uses a questionnaire with a sampling technique using a purposive sampling technique. The sample in this study was 95 respondents who were Oh Some consumers in the Special Region of Yogyakarta who had made purchases at the Oh Some retail store at least once, were domiciled in Yogyakarta and were at least 17 years old.

The results of this study indicate that store atmosphere has a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality does not have a significant effect on purchasing decisions, and product diversity has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Product Diversity, Buying Decision*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II	8

LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Perilaku Konsumen	9
2. Store Atmosphere	14
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Keragaman Produk	17
5. Keputusan Pembelian	18
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian dan Perumusan Hipotesis	19
1. Hubungan <i>store atmosphere</i> dengan keputusan pembelian.....	19
2. Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.....	20
3. Hubungan keragaman produk dengan Keputusan pembelian.....	21
C. Hasil Penelitian Terdahulu	22
D. Perumusan Hipotesis	25
E. Kerangka Teori	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Definisi Konsep.....	26
1. Store Atmosphere	26
2. Kualitas Pelayanan	26
3. Keragaman Produk	26
4. Keputusan Pembelian	26
B. Definisi Operasional.....	27
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	29
D. Sumber data	29
E. Populasi dan sampel.....	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
F. Metode pengumpulan data	31
G. Metode analisis data	32
1. Uji instrumen.....	32
2. Uji asumsi dasar	33
3. Uji asumsi klasik	33

4. Regresi linier berganda.....	34
5. Uji F(goodness of fit).....	35
6. Uji hipotesis	35
7. Koefisien determinasi	35
BAB IV	37
SEJARAH PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	37
A. Gambaran Umum Perusahaan Oh Some.....	37
B. Analisis Data	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
2. Uji instrumen penelitian	42
3. Uji asumsi dasar	45
4. Uji asumsi klasik	46
5. Regresi linier berganda.....	48
6. Uji F (Goodness Of Fit).....	50
7. Uji Hipotesis.....	51
8. Koefisien Determinasi	52
C. Pembahasan.....	53
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	42
Tabel 4. 5 Uji Validitas	43
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda dan uji t	49
Tabel 4. 11 Uji Goodness Of Fit	50
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	52