



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap *Impulse Buying* Konsumen Butik Podomoro Gresik

Diyani Utari
151500070

Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, S.E.,M.Pd.,M.SM
Vieqi Rakhma Wulan, S.E.,M.MT

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP *IMPULSE
BUYING* KONSUMEN BUTIK PODOMORO GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

DIYAN UTARI
NIM: 151500070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 08 April 2019

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo W, SE,M.Pd,M.SM
NPP: 0709494/DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma W, SE,M.MT
NPP: 1512760/DY

HALAMAN PENGESAHAN

- Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap *Impulse Buying* Konsumen Butik Podomoro Gresik
- Identitas Mahasiswa
- a. Nama : Diyan Utari
- b. Nim : 151500070
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : diyanutari6@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo W., SE, M.Pd., MSM
NPP: 0709494/DY

Surabaya, 09 Mei 2019
Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakfima W., SE, MMT
NPP: 1512760/DY



Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Tony Susilo W., SE, M.Pd., MSM
NPP: 0709494/DY

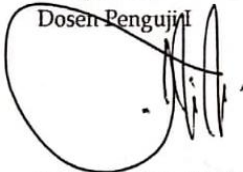
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Mengetahui,

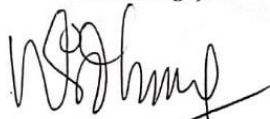
Dosen Penguji I



Sugijanto, Drs, M.Ak

NPP: 0501487/DY

Dosen Penguji II



Widhayani Puri S., S.Sos., SE, MSM

NPP: 1507733/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diyan Utari
NIM : 151500070
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap *Impulse Buying* Konsumen Butik Podomoro Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 08 April 2019

Mahasiswa,



Diyan Utari

NIM: 151500070

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Impulse Buying Konsumen Butik Podomoro Gresik"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., MM., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Vieqi Rakhma Wulan, S.E., MMT. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Theresia Melissa Fransisca Siswanto. selaku pemilik Butik Podomoro Gresik.
7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti

sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Sahabat tercinta Yunia Putri & Lydia Lis Mawati yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat tercinta yang tergabung dalam Marketing Jargo's Squad yang selalu memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 08 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.2.3 <i>Store Atmosphere</i>	
2.2.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	12
2.2.3.2 Unsur-unsur <i>Store Atmosphere</i>	13
2.2.3.3 Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	14
2.2.3.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	14
2.2.4 Kualitas Pelayanan	
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi	

Kualitas Pelayanan	17
2.2.4.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	18
2.2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.5 Promosi	
2.2.5.1 Pengertian Promosi.....	21
2.2.5.2 Tujuan Promosi	22
2.2.5.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	23
2.2.5.4 Indikator Promosi	24
2.2.6 <i>Impulse Buying</i>	
2.2.6.1 Pengertian <i>Impulse Buying</i>	25
2.2.6.2 Perspektif Dalam Pembelian Impulsif	26
2.2.6.3 Penyebab Terjadinya Pembelian Impulsif	27
2.2.6.4 Tipe-tipe Perilaku <i>Impulse Buying</i>	27
2.2.6.5 Indikator <i>Impulse Buying</i>	28
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	38
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	39

3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	
3.5.1	Variabel Penelitian	39
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	47
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik	47
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.4	Pengujian Hipotesis	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan	51
4.1.2	Visi dan Misi	51
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
4.1.4	Job Desk	53
4.2	Gambaran Umum Responden	
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	
4.3.1	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	56
4.4	Analisis Data Penelitian	
4.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian	60
4.4.2	Pengujian Asumsi Klasik	63
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.4.4	Pengujian Hipotesis	71
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	
4.5.1	Pembahasan Uji Statistik	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan..... 79

5.2 Saran..... 80

DAFTAR PUSTAKA 81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	55
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Store Atmosphere</i>	56
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi	58
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Impulse Buying</i>	59
4.8 Hasil Uji Validitas	61
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.10 Hasil Uji Normalitas	64
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	65
4.12 Hasil Uji Autokorelasi	66
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
4.16 Hasil Uji t.....	71
4.17 Hasil Uji f.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
4.1 Struktur Organisasi	52
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 9 : Matrik Penelitian