



**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN A&W CINERE DEPOK**

SKRIPSI

MUHAMAD REZALDI

1310111091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2017



**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN A&W CINERE DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

MUHAMAD REZALDI

1310111091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang di kutip maupun yang di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhamad Rezaldi

NIM. : 1310111091

Bila mana di kemudian hari di temukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 06 Juli 2017

Yang Menyatakan



Muhamad Rezaldi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Rezaldi
NIM. : 1310111111
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Minat Beli Konsumen A&W Cinere Depok**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Muhamad Rezaldi

PENGESAHAN

**PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN A&W CINERE DEPOK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMAD REZALDI

1310111091

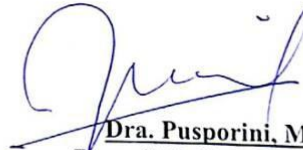
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal: 06 Juli 2017
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simarmata, MM.
Ketua Penguji



Tati Handayani, SE, MM.
Penguji I (Pembimbing I)



Dra. Pusporini, M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Dr. Prasetyo Hadi, SE., M.M., CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 06 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Kamis, tanggal 06 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : MUHAMAD REZALDI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111091

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN A&W CINERE DEPOK
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|-------------------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Drs. Pandapotan Simarmata, MM | Ketua | 1. |
| 2 | Tati Handayani, SE, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Dra. Pusporini, MM | Anggota II (**) | 3. |

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing



Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen A&W Cinere Depok

Oleh

Muhamad Rezaldi

Abstrak

Perkembangan pola konsumsi masyarakat yang kini lebih suka beralih ke makanan cepat saji menyebabkan terciptanya persaingan pesat pada bisnis restoran. Sebagai salah satu usaha restoran modern, restoran A&W harus memiliki keunggulan untuk dapat bersaing dan bertahan di bisnis tersebut. Restoran A&W sendiri merupakan salah satu perusahaan ritel di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan berbagai macam varian menu produk yang di sukai oleh banyak masyarakat. Restoran inilah yang digunakan sebagai objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh suasana toko, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen A&W Cinere Depok. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel suasana toko tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat beli, variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap minat beli dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli. Dan variabel suasana toko, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli konsumen.

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Minat Beli

Influence of store atmosphere, product quality and service quality to consumer buying interest of A & W Cinere Depok

By

Muhamad Rezaldi

Abstract

The development of consumption patterns of people who now prefer to switch to fast food causes the creation of a rapid competition in the restaurant business. As one of the modern restaurant businesses, A & W restaurants must have the advantage of being able to compete and survive in the business. Restaurant A & W itself is one of the retail companies in Indonesia. This company offers a wide range of product menu variants that are liked by many people. This restaurant is used as a research object. This study aims to explain the effect of store atmosphere, product quality and service quality to consumer buying interest of A & W Cinere Depok. The sample used in this research is 100 people. The technique of determining the sample using purposive sampling method. The analysis technique used is multiple regression. The results of this study indicate that store atmosphere variables do not partially influence on buying interest, product quality variables partially influence on buying interest and service quality variables partially influence on buying interest. And the variable of store atmosphere, product quality and service quality simultaneously have an effect on consumer buying interest.

Keywords: Store Atmosphere, Product Quality, Service Quality, Buying Interes

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Baginda Nabi besar Muhammad SAW atas segala karunia dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “pengaruh suasana toko, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen A&W Cinere Depok” Untuk mencapai gelar sarjana strata satu di jurusan Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, Dan kepada:

Penulis ucapkan kepada Orang-orang tercinta Bapak dan Ibu serta saudaraku yang telah memberikan doa yang tak hent-henti serta dukungan baik moril maupun materil yang menjadi pemacu dalam penulisan ketika tidak bersemangat serta hiburan.

Ibu Tati Handayani, SE,MM selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Pusporini, M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam pelaksanaan bimbingan, pengarahan, dorongan dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Untuk para teman seperjuangan Smokar 13, dan teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2013 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan ini.

Jakarta, 06 April 2017

Muhamad Rezaldi

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| II.1 Penelitian Terdahulu | 5 |
| II.2 Landasan Teori..... | 9 |
| II.2.1 Perilaku Konsumen | 9 |
| II.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | 9 |
| II.2.2 Minat Beli..... | 10 |
| II.2.2.1 Pengertian Minat Beli..... | 10 |
| II.2.2.2 Indikator Minat Beli | 11 |
| II.2.3 Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>) | 11 |
| II.2.3.1 Pengertian Suasana Toko | 11 |
| II.2.3.2 Dimensi Suasana Toko..... | 11 |
| II.2.4 Produk | 12 |
| II.2.4.1 Pengertian Produk | 12 |
| II.2.4.2 Tujuan Produk | 13 |
| II.2.4.3 Bentuk Produk..... | 13 |
| II.2.4.4 Pengembangan Produk..... | 13 |
| II.2.4.5 Pengertian Kualitas Produk..... | 14 |
| II.2.4.6 Dimensi Kualitas Produk | 15 |
| II.2.5 Kualitas Pelayanan | 15 |
| II.2.5.1 Kualitas Pelayanan | 15 |
| II.2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 16 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| II.3 | Kerangka Konseptual | 16 |
| II.4 | Pengembangan Hipotesis | 16 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 18 |
| III.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 18 |
| III.1.1 | Definisi Operasional..... | 18 |
| III.1.2 | Pengukuran Variabel | 19 |
| III.2 | Metode Penentuan Populasi dan Sampel | 19 |
| III.2.1 | Populasi | 20 |
| III.2.2 | Sampel..... | 20 |
| III.3 | Teknik Pengumpulan Data | 21 |
| III.3.1 | Jenis Data | 21 |
| III.3.2 | Sumber Data..... | 21 |
| III.3.3 | Pengumpulan Data | 21 |
| III.4 | Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis | 22 |
| III.4.1 | Teknik Analisa Data..... | 22 |
| III.4.1.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 22 |
| III.4.1.2 | Uji Asumsi Klasik | 24 |
| III.4.2 | Uji Hipotesis..... | 26 |
| III.4.2.1 | Uji t dan Uji F..... | 26 |
| III.4.2.2 | Analisis Regresi Berganda | 27 |
| III.4.2.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 28 |
| III.5 | Kerangka Model Penelitian..... | 29 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 30 |
| IV.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 30 |
| IV.1.1 | Sejarah Singkat Penelitian..... | 30 |
| IV.1.2 | Deskripsi Data Penelitian | 31 |
| IV.1.3 | Deskripsi Data Responden | 34 |
| IV.1.4 | Uji Kualitas Data..... | 36 |
| IV.1.4.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 36 |
| IV.1.4.2 | Uji Asumsi Klasik | 42 |
| IV.1.5 | Uji Hipotesis..... | 46 |
| IV.1.5.1 | Uji F dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 46 |
| IV.1.5.2 | Uji t..... | 48 |
| IV.1.5.3 | Model Regresi Berganda..... | 50 |
| IV.2 | Pembahasan | 50 |
| IV.3 | Keterbatasan Penelitian | 52 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 54 |
| V.1 | Simpulan..... | 54 |
| V.2 | Saran..... | 54 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1. | Top Brand Award Kategori Retail | 2 |
| Tabel 2. | Matriks Penelitian Sebelumnya Terkait Dengan Minat Beli Konsumen ... | 8 |
| Tabel 3. | pengukuran variabel | 19 |
| Tabel 4. | Skala <i>Likert</i> | 21 |
| Tabel 5. | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 22 |
| Tabel 6. | Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i> | 23 |
| Tabel 7. | Skala <i>Likert</i> Deskripsi Objek Penelitian | 32 |
| Tabel 8. | Jumlah Bobot Butir Kuesioner 1-10 Suasana Toko..... | 32 |
| Tabel 9. | Jumlah bobot butir kuesioner 10-18 Kualitas Produk..... | 33 |
| Tabel 10. | Jumlah bobot butir kuesioner 18-34 Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| Tabel 11. | Jumlah bobot butir kuesioner 34-40 Minat Beli | 34 |
| Tabel 12. | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| Tabel 13. | Responden Berdasarkan Usia..... | 35 |
| Tabel 14. | <i>Case Processing Summary</i> | 36 |
| Tabel 15. | Validitas Butir Pertanyaan | 36 |
| Tabel 16. | <i>Case Processing Summary</i> | 37 |
| Tabel 17. | Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Produk..... | 38 |
| Tabel 18. | <i>Case Processing Summary</i> | 38 |
| Tabel 19. | Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan..... | 39 |
| Tabel 20. | <i>Case Processing Summary</i> | 40 |
| Tabel 21. | Validitas Butir Pertanyaan Minat Beli | 40 |
| Tabel 22. | Uji Reliabilitas Suasana Toko | 41 |
| Tabel 23. | Uji Reliabilitas Kualitas Produk..... | 41 |
| Tabel 24. | Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan..... | 42 |
| Tabel 25. | Uji Reliabilitas Minat Beli | 42 |
| Tabel 26. | Uji Normalitas | 43 |
| Tabel 27. | Tabel Multikolinieritas..... | 44 |
| Tabel 28. | Linearitas Suasana Toko (X_1) | 45 |
| Tabel 29. | Linearitas Kualitas Produk (X_2)..... | 46 |
| Tabel 30. | Linearitas Kualitas Pelayanan (X_3) | 46 |
| Tabel 31. | Uji F..... | 47 |
| Tabel 32. | Hasil Koefisien Determinasi (R^2)..... | 48 |
| Tabel 33. | Uji t..... | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka Konseptual | 16 |
| Gambar 2. Kerangka Model Penelitian | 29 |
| Gambar 3. Kurva Normalitas | 43 |
| Gambar 4. Grafik Heterokedatisitas..... | 44 |

LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Data Kuesioner 30 Responden |
| Lampiran 3 | Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 4 | Data Kuesioner 100 Responden |
| Lampiran 5 | Uji Frekuensi |
| Lampiran 6 | Hasil Output Uji Asumsi Klasik |
| Lampiran 7 | Hasil Output Uji Regresi Berganda |
| Lampiran 8 | r Tabel |
| Lampiran 9 | F Tabel |
| Lampiran 10 | t Tabel |
| Lampiran 11 | Surat Riset |