

**ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP PROSES
KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN
MAGNUM CAFE DI MALL GRAND INDONESIA,
JAKARTA PUSAT**

Oleh:

Nama : Calvin Gunawan

NIM : 20100282

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus 2014



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN MAGNUM CAFÉ DI MALL GRAND INDONESIA, JAKARTA PUSAT

Diajukan Oleh:

Nama Calvin Gunawan

NIM: 20100282

Jakarta, 25 Agustus 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., MM.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Calvin Gunawan/20100282/2014/Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Proses Keputusan Pembelian pelanggan dan dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang pelanggan Magnum Café di Mall Grand Indonesia, Jakarta Pusat/Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., MM.

Pertumbuhan Kafe saat ini tidak bisa dilepaskan dari kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dan juga mengalami perubahan. Tidak hanya dalam hal rasa maupun harga, kini kafe bersaing dalam menciptakan *Store Atmosphere* yang nyaman guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Proses Keputusan Pembelian dan dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang pelanggan Magnum Café Mall Grand Indonesia, Jakarta Pusat.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari *Store Atmosphere* yang memiliki beberapa elemen seperti *Exterior Facilities*, *General Interior*, *Store Layout*, dan *Interior Display* serta teori mengenai Keputusan Pembelian pada pelanggan dan dampaknya dalam melakukan minat pembelian ulang.

Objek penelitian ini adalah Magnum Café yang berada di Mall Grand Indonesia, Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan teknik analisis jalur dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 sampel pelanggan Magnum Café Mall Grand Indonesia. Untuk penarikan sampel, cara yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*

Penelitian menunjukkan bahwa responden setuju bahwa variabel *Store Atmosphere* merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi suatu Proses Keputusan Pembelian dan dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang. Maka dari itu, variabel *Store Atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Proses Keputusan Pembelian dan dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: *Store Atmosphere* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Proses Keputusan Pembelian pelanggan, namun tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pembelian Ulang pelanggan Magnum Café Mall Grand Indonesia.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Calvin Gunawan / 20100282/2014 / *The Effect of Store Atmosphere on Purchase Decision Process customer and their impact on customer interest Repeat Purchase Magnum Cafe in Mall Grand Indonesia, Central Jakarta / Tumpal JR Sitinjak, Ir., MM.*

Growing cafe today can not be separated from the needs of the growing community and also changing. Not only in terms of taste and price, cafes now compete in creating a comfortable Store Atmosphere in order to meet customer needs. This study aims to determine how much influence the Store Atmosphere on Purchase Decision Process and its impact on customer interest Repeat Purchase Magnum Café Mall Grand Indonesia, Central Jakarta.

The theory is used to support this paper is the definition of Store Atmosphere which has several elements such as Facilities Exterior, Interior General, Store Layout, and Interior Display and theories about the Buying Decision and its impact on customer interest in making repeat purchases.

Object of this study is the Magnum Café located in Mall Grand Indonesia, Jakarta. The method used in this study is the associative method with path analysis techniques using data obtained from questionnaires to a sample of 100 customers of Magnum Café Mall Grand Indonesia. For sampling, non-probability sampling with judgment sampling technique were used.

Research shows that the respondents agree that the variable Store Atmosphere is important in influencing the purchase decision process and its impact on Repeat Purchase Interests. Therefore, the variable Atmosphere Store have a significant effect in common to the Buying Decision Process and its impact on Repeat Purchase Interests.

The analysis showed that: Store Atmosphere shown to have a significant impact on customer purchase decision process, but not proven to have a significant impact on customer interest Repeat Purchase Magnum Café Mall Grand Indonesia.





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas selesainya skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada peneliti, baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan maupun dorongan secara moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., MM. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar peneliti selama masa perkuliahan.
3. Ayah, Ibu, dan Adik yang senantiasa mendukung, membimbing, mendoakan, mengasihi dan memberikan perhatian dan dukungan dengan tulus dan luar biasa, yang tidak akan pernah bisa terlupakan.
4. Sahabat-sahabat peneliti, yang senantiasa mendukung, membantu, dan mendoakan terselesaikannya skripsi ini.



5. Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti untuk memperoleh buku-buku serta sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak keterbatasan. Namun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Tuhan Yesus memberkati.

Jakarta, Agustus 2014

Peneliti

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| A. Kajian Pustaka | 9 |
| 1. Store Atmosphere | 9 |
| 2. Proses Keputusan Pembelian | 12 |
| 3. Minat Pembelian Ulang | 16 |
| B. Penelitian Terdahulu | 23 |
| C. Kerangka Pemikiran | 24 |
| D. Hipotesis | 27 |

© Hakipta milik di Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hakipta milik di Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | |
|--|---|-----------|
| BAB III. | METODE PENELITIAN | 28 |
| © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | A. Objek Penelitian | 28 |
| | B. Desain Penelitian | 28 |
| | C. Variabel dan Operasional Variabel | 30 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| | E. Teknik Pengambilan Sampel | 33 |
| | F. Teknik Analisis Data | 35 |
| | 1. Analisis Deskriptif | 35 |
| | 2. Analisis Inferensia | 35 |
| | a. Uji Normalitas | 36 |
| | b. Analisis Korelasi Pearson | 36 |
| | c. Analisis Jalur | 38 |
| | 1) Uji t | 39 |
| | 2) Uji F | 40 |
| | 3) Rancangan Uji Hipotesis | 41 |
| BAB IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 42 |
| | A. Gambaran Umum Perusahaan | 42 |
| | B. Analisis Deskriptif | 43 |
| | C. Analisis Inferensia | 44 |
| | 1. Uji Normalitas | 45 |
| | 2. Analisis Korelasi | 46 |
| | 3. Analisis Jalur | 49 |
| | a. Uji F (sub-struktur 1) | 51 |
| | b. Uji t (sub-struktur 1) | 52 |
| | c. Uji F (sub-struktur 2) | 55 |
| | d. Uji t (sub-struktur 2) | 57 |
| | D. Hasil Penelitian | 63 |
| | E. Pembahasan | 63 |
| BAB V. | SIMPULAN DAN SARAN | 65 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | |
|----------------------|----|
| A. Simpulan | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN | 69 |

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| 1.1 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | 3 |
| 1.2 Hak cipta Hindung-Undang | 4 |
| 3.1 Operasional Variabel | 31 |
| 3.2 Alternatif Jawaban Responden | 32 |
| 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi | 37 |
| 4.1 Analisis Deskriptif | 44 |
| 4.2 Uji Normalitas Data Variabel | 45 |
| 4.3 Analisis Korelasi | 46 |
| 4.4 Rangkuman Korelasi Hubungan Antar Variabel | 49 |
| 4.5 ANOVA Sub-Struktur 1 | 51 |
| 4.6 Model Summary Sub-Struktur 1 | 51 |
| 4.7 Coefficient Sub-Struktur 1 | 52 |
| 4.8 ANOVA Sub-Struktur 2 | 55 |
| 4.9 Model Summary Sub-Struktur 2 | 56 |
| 4.10 Coefficient Sub-Struktur 2 | 57 |
| 4.11 Rangkuman Analisis Jalur | 62 |

- Tabel
1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen | 13 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 26 |
| 4.5 Struktur Pengaruh X, Y, dan Z | 50 |
| 4.5.1 Sub-Struktur 1 | 50 |
| 4.5.2 Sub-Struktur 1 beserta Koefisien Jalur | 54 |
| 4.5.3 Sub-Struktur 2 | 55 |
| 4.5.4 Sub-Struktur 2 beserta Koefisien Jalur | 61 |
| 4.6 Struktur Pengaruh X dan Y terhadap Z beserta Koefisien Jalur | 62 |

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Gambar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kuesioner Penelitian | 69 |
| 2. Uji Validitas dan Reliabilitas | 74 |
| 3. Jawaban Responden | 78 |
| 4. Analisis Deskriptif | 82 |
| 5. Uji Normalitas | 82 |
| 6. Analisis Korelasi | 83 |
| 7. Analisis Jalur Sub-struktur 1 (Uji F dan uji t) | 83 |
| 8. Analisis Jalur Sub-struktur 2 (Uji F dan uji t) | 84 |

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.