

PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

(Studi Pada Tutuloph Boutique)

ABSTRAK

Disusun oleh : Gema Rayana

Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Tahun 2014

Dibimbing oleh: DR Susanta, M.Si ; Didik Indarwanta, M.AB

Untuk mengetahui pengaruh atmosfer store (suasana toko) terhadap keputusan pembelian konsumen dan untuk mengetahui pengaruh service quality (kualitas pelayanan) terhadap keputusan pembelian konsumen. Dapat tiga variabel yaitu suasana toko, kualitas pelayanan dan keputusan konsumen. Objek penelitian adalah konsumen Tutuloph Boutique. Sumber data penelitian ini adalah Sumber data penelitian ini adalah data primer. Instrument yang digunakan adalah angket (kuesioner).

Populasi nya adalah konsumen TutuLoph Botique. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan tehnik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara kebetulan yaitu, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila konsumen yang ditemui cocok untuk di jadikan sampel. Pengambilan jumlah sampel nya menggunakan acuan dari teori roscoe (dalam sugiyono,2006) ukuran sampel yang layak adalah 30-500. Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil penelitian ini adalah adanya 1) Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari pengaruh positif yang signifikan variabel suasana toko, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada TutuLoph Boutique. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari variabel suasana toko terdapat nilai t_{hitung} sebesar $3,165 > 1,985 t_{tabel}$. Sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari variabel kualitas pelayanan terdapat nilai nilai t_{hitung} sebesar $5,723 > 1,985 t_{tabel}$ Artinya semakin baik suasana toko dan kualitas pelayanan maka keputusan pembelian akan semakin meningkat. 2) Ada pengaruh positif yang signifikan variabel suasana toko, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada TutuLoph Boutique. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya $F_{hitung} > F_{tabel}$ untuk variabel suasana toko dan kualitas pelayanan sebesar $50,739 > F_{tabel} 3,0902$. Artinya semakin baik suasana toko, dan kualitas pelayanan maka keputusan pembelian akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kedepannya TutuLoph Boutique harus lebih meningkatkan suasana toko dan kualitas pelayanan, karena berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sebaiknya TutuLoph Boutique meningkatkan atribut yang dinilai paling rendah oleh konsumen yaitu atribut penampilan karyawan menarik dan rapi.

Kata kunci: Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian Konsumen