

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL  
KITCHEN DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**CHERRYL TASYA PUSPITA SARI**

**NPM. 19012010202/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL  
KITCHEN DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**CHERRYL TASYA PUSPITA SARI**

**NPM. 19012010202/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

SKRIPSI

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KELENGKAPAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL  
KITCHEN DI KOTA KUPANG**

Disusun Oleh:

**CHERRYL TASYA PUSPITA SARI**

**19012010202/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 30 Mei 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

**Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.SI**  
NIP. 196508141991032001

**Rizky Dermawan, S.E., M.M.**  
NIP. 197210042001121001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

65 JUN 2023

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP**  
NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CHERRYL TASYA PUSPITA SARI

NIM : 19012010202

Fakultas /Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL KITCHEN DI KOTA KUPANG

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 31 mei 2023

Yang Menyatakan



(CHERRYL TASYA PUSPITA SARI)

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur terpanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikaan rahmat taufik dan hidayah-Nya kepada hamba – hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam yang selalu senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat – syarat untuk penyelesaian program studi pendidikan strata satu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL KITCHEN DI KOTA KUPANG”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuaan skripsi ini. Pihak-pihak yang terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, petunjuk dan perhatian hingga penulisan penelitian ini selesai.
5. Kedua orang tua tercinta Syafiie dan Dwi Narni, Kakak Allan Yuda Pratama S.M., M.M., Zata Karamina S.T., Billy Reza Farandy, Paman Hekso Sugiatno, Paman Sapto Hadi , dan Tante Naeli Muslimatul S.pd yang telah memberikan segala doa, kepercayaan, dan senantiasa memberikan dukungan serta motivasi yang luar biasa sehingga mampu memberikan motivasi bagi penulis.
6. Kurnia Musfira, Shally Urfa, Putri Tasya, Aulia Afra, khusnul khuluq dan Tedy Dwi selalu memberikan semangat penulis untuk terselesainya penelitian ini semoga kalian dimudahkan dan diberi kelancaran segala urusannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan yang selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak – pihak khususnya dalam bidang manajemen.

Surabaya, 19 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teori .....	11
2.2.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	11
2.2.2 Pengertian Kelengkapan Produk .....	14
2.2.3 Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.3.2 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	21
2.4 Kerangka Konseptual .....	22
2.5 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
3.1.1 Variabel Dependen (Terikat).....	24
3.1.2 Variabel Independen (Bebas).....	25
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	26
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	26

3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1	Jenis Data .....	27
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4	Teknik Pengujian Instrumen.....	29
3.4.1	Uji Validitas .....	29
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.5	Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	29
3.5.1	Metode Analisis Data.....	29
3.5.2	Kegunaan Metode PLS .....	31
3.5.3	Cara Kerja PLS .....	31
3.5.4	Langkah – Langkah PLS.....	32
3.5.5	Asumsi PLS.....	40
3.5.6	Ukuran Sampel.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	42
4.1.1	Profil Toko Nasional Kitchen .....	42
4.1.2	Visi dan Misi .....	42
4.1.3	Struktur Organisasi.....	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden .....	43
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	46
4.3	Interpretasi Hasil Olah Data PLS .....	52
4.3.1	Analisis Model PLS .....	52
4.3.2	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran dan Validitas).....	52
4.3.3	<i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural).....	59
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	59
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.4.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
4.4.2	Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan.....	63



5.2	Saran.....	63
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Nasional Kitchen.....	6
Gambar 2. 1 Tahapan Model Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 3. 1 Diagram Jalur PLS .....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Nasional Kitchen .....	43
Gambar 4. 2 Model Konseptual PLS .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Nasional Kitchen.....	5
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Store Atmosphere (X1) .....	46
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kelengkapan Produk (X2) .....	48
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	50
Tabel 4. 7 <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	53
Tabel 4. 8 <i>Cross Loading</i> .....	54
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	56
Tabel 4. 10 <i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4. 11 <i>Latent Variabel Correlations</i> .....	58
Tabel 4. 12 <i>R Square</i> .....	59
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i> .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 TABULASI KUESIONER.....	75
Lampiran 2 FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN .....	77
Lampiran 3 HASIL OLAH SMART PLS.....	79
Lampiran 4 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) .....	80
Lampiran 5 Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values).....	80
Lampiran 6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	80
Lampiran 7 Latent Variable Correlations .....	81
Lampiran 8 R-Square .....	81
Lampiran 9 Cross Loading.....	81
Lampiran 10 AVE .....	81
Lampiran 11 Composite Realibility .....	81

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO NASIONAL  
KITCHEN DI KOTA KUPANG**

**CHERRYL TASYA PUSPITA SARI**

**19012010202**

**ABSTRAKSI**

Pesatnya perkembangan bisnis ritel yang dinyatakan oleh APRINDO bahwa pertumbuhan industri ritel pada kuartal II 2022 menyentuh angka 5,44% dari tahun ke tahun, yaitu lebih tinggi dari capaian kuartal I 2022 yang sebesar 5,01% dari tahun ke tahun (Sumber: aprindo.org). Fenomena tersebut membuat persaingan bisnis ritel begitu ketat, masing – masing peritel memiliki daya tarik tersendiri untuk meningkatkan keputusan pembelian yang berdampak pada naiknya angka penjualan usaha mereka. Nasional Kitchen merupakan toko ritel yang telah berdiri kurang lebih selama 15 tahun di kota Kupang, lokasi toko yang strategis juga harga yang sangat terjangkau akan tetapi, toko Nasional Kitchen mengalami penurunan penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *store atmosphere* dan kelengkapan produk sebagai faktor dalam keputusan pembelian pada toko Nasional Kitchen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di toko Nasional Kitchen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 108 responden. Seluruh pengujian data menggunakan PLS.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *store atmosphere* dan kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada toko Nasional Kitchen di kota Kupang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani dkk., (2021) menunjukkan *store atmosphere* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan penelitian yang dilakukan oleh Masibnuk dkk., (2019) menunjukkan variabel kelengkapan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Kelengkapan Produk, Keputusan Pembelian, Ritel.