

**PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
PADA DISTRO HEYCAPS SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen**



**Oleh**

**I Gede Bayu Agustian**

**1817041185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI  
SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI



Menyetujui

Pembimbing I,

Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

Pembimbing II,

Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.  
NIP. 198208312010121001

Skripsi oleh I Gede Bayu Agustian  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 6 Juli 2022

Dewan Penguji



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 19820729201012203

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 6 Juli 2022



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian

Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Distro Heycaps Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 9 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



I Gede Bayu Agustian  
NIM. 1817041185



## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulisan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Distro Herycaps Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas saran masukan serta motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
4. Drs. Wayan Cipta, M.M sebagai Pembimbing I, serta Pembimbing Akademik yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA. selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal selama masa perkuliahan.
7. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan
8. Yang istimewa bapak (I Kadek Sumerta), Ibu (Ketut Suarjani). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi dan nasehat

berupa moral, material serta saudara saya Kadek Luna Nataly Septianti yang selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Suprodi, Dika, Tangkas, Dina, Novianti dan Lara yang sudah banyak memberikan motivasi, semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2018.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen keuangan.



Singaraja, 9 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Minat Beli Konsumen .....	13
2.1.1 Pengertian Minat Beli Konsumen.....	13
2.1.2 Indikator Minat Beli Konsumen .....	14
2.2 Suasana Toko.....	15
2.2.1 Pengertian Suasana Toko .....	15
2.2.2 Indikator Suasana Toko.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian .....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.5.1 Hubungan Suasana Toko dan Kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen.....	21
2.5.2 Hubungan Suasana toko terhadap minat beli konsumen .....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen .....	22



2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian .....	24

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.3 Sampel Penelitian .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Metode dan instrumen Pengumpulan Data .....	28
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode dan teknik analisis data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2 Analisis regresi linier berganda .....	34
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	35
3.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data .....	38
4.2 Metode dan Teknik Analisis Data .....	39
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
4.3 Uji Hipotesis.....	46
4.3.1 Uji Simultan.....	46
4.3.2 Uji Parsial .....	46
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	50
4.6 Implikasi.....	50

### BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman .....	53
---------------------	----

5.2 Kesimpulan .....	55
5.3 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	61



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk Heycaps Singaraja .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	43
Tabel 4.6 Regresi Linear Berganda.....	44



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram .....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas – <i>Probability Plot</i> .....	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – <i>Scatterplot</i> .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Penjualan Produk Heycaps Singaraja.....	61
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran 03. Tabulasi data .....	65
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
Lampiran 07. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	80

