

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, *HEDONIC MOTIVE* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**(STUDY PADA PEMBELI EXCELSO DUTA MALL  
BANJARMASIN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**UMMY KULSUM**

**NIM. 1910312120021**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH STORE ATMOSPHERE, HEDONIC MOTIVE DAN SERVICE**  
**QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**(STUDY PADA PEMBELI EXCEL SO DUTA MALL BANJARMASIN)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Umyy Kulsum**

**Nim: 1910312120021**

Telah Dipertahankan Di Dewan Penguji Pada Tanggal 19 Juni 2023

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si**

**CMA, CPM (Asia)**

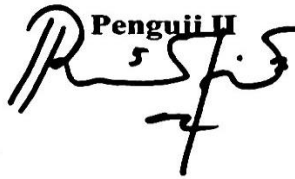
**NIP. 19730727 2001 12 2 001**

Penguji I



**M. Yudy Rachman, SE,MM**  
**NIP.19821023 2000501 1 001**

Penguji II



**Rusniati, SE, M.SI**  
**NIP.19721117 199702 2 001**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum,**  
**SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)**

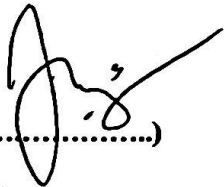
**NIP. 19730727 2001 12 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**


**NAMA** : Umyy Kulsum  
**NIM** : 1910312120021  
**Jurusan** : Manajemen  
**Judul Skripsi** : Pengaruh *Store Atmosphere, Hedonic Motive* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian ( Studi pada Pembeli Excelso Duta Mall Banjarmasin)  
**Mata Kuliah Pokok** : Pemasaran  
**Ujian Dilaksanakan** : 19 juni 2023  
**Waktu Ujian** : 09:00 – 11.00

**Tim Penguji**

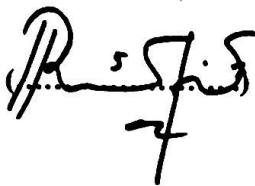
**Pembimbing** : **Dr. Raden Roro Yulianti**  
**Prihatiningrumm, SE, M.Si, CMA, CPM**  
**(Asia)**

(.....)  


**Penguji I** : **M. Yudy Rachman, SE,MM**

(.....)  


**Penguji II** : **Rusniati, SE, M.SI**

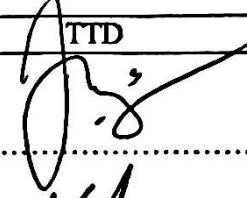


(.....)  


### BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Nama : Umyy Kulsum  
NIM : 1910312120021  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, *Hedonic Motive* dan *Service Quality* terhadap keputusan pembelian ( Studi pada Pembeli Excelso Duta Mall Banjarmasin)  
Hari/Tanggal : Senin/ 19 Juni 2023  
Tempat : Ruang Sidang 2  
Waktu Ujian : 09:00/11:00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No	Nama	Keterangan	TTD
1	Dr. Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)	Pembimbing	1. 
2	M. Yudy Rachman, SE,MM	Penguji I	2. 
3	Rusniati, SE, M.SI	Penguji II	3. 

Banjarmasin, 10 Juli 2023

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum,**  
**SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)**

**NIP. 19730727 2001 12 2 001**

Mahasiswa



**Umyy Kulsum**

**NIM.1910312120021**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala Kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 08 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



**Umyy Kulsum**

**1910312120021**

## **ABSTRACT**

Ummy Kulsum (2023), *The Influence of Store Atmosphere, Hedonic Motive, and Service Quality on Purchasing Decision (Study on buyers Excelso Duta Mall Banjarmasin)*. Management Study Program, Faculty of Economics and Business. Lambung Mangkurat University. Advisor: Raden Roro Yulianti Prihatiningrum.

*This study aims to analyze: (1) the Influence of store atmosphere on purchasing decision (2) the Influence of hedonic motive on purchasing decision; (3) the Influence of service quality on purchasing decision.*

*This research is a causal research with quantitative method. The population and sample in this study were buyers of Excelso Duta Mall Banjarmasin who have visited Excelso Duta Mall Banjarmasin Products and are over 17 years old. The number of samples is 100. The sampling method uses nonprobability sampling and purposive sampling technique. The data were analyzed using multiple linear regression analysis techniques.*

*The results show that there is a significant Store Atmosphere on Purchasing Decision, Hedonic Motive on Purchasing Decision, of Service Quality on Purchasing Decision.*

**Keywords :** *Store Atmosphere, Hedonic Motive, Service Quality, Purchasing Decisions*

## ABSTRAK

Ummy Kulsum (2023), Pengaruh *Store atmosphere*, *hedonic motive* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian ( studi pada pembeli Excelso Duta Mall Banjarmasin. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Raden Roro Yulianti Prihatiningrum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Excelso Duta Mall Banjarmasin (2). Pengaruh *hedonic motive* terhadap keputusan pembelian pada Excelso Duta Mall Banjarmasin (3). Pengaruh *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Excelso Duta Mall Banjarmasin.

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel adalah pembeli Excelso Duta Mall Banjarmasin yang pernah mengunjungi Excelso Duta Mall Banjarmasin serta berusia diatas 17 tahun. Jumlah sampel sebanyak 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian, terdapat pengaruh *hedonic motive* terhadap keputusan pembelian dan terdapat pengaruh *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Excelso Duta Mall Banjarmasin.

**Kata kunci:** *Store atmosphere*, *Hedonic Motive*, *Service Quality*, Keputusan Pembelian.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Pengaruh *store atmosphere*, *Hedonic motive* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Excelso Duta Mall Banjarmasin”. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis pastinya menemukan kendala dan hambatan. Puji syukur, berkat arahan, Bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah terlibat untuk kontribusi dengan memberikan sumbangan baik berupa materi maupun pikirannya untuk membantu penulis menghadapi kendala dan hambatan tersebut. Penulis dengan rendah hati ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Ak, M.Si. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses penyusunan dan



mencari solusi dari permasalahan yang telah dihadapi oleh penulis dalam Menyusun Skripsi ini sebaik dan sesabar mungkin.

4. Bapak M. Yudy Rachman,SE,MM dan Ibu Rusniati,SE, M.Si selaku Dosen Penguji dalam ujian Skripsi.
5. Seluruh dosen pengajar yang berada dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis
6. Kedua orang tua tercinta, mama Samaratul Jannah dan abah Irhamna serta saudara-saudara yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan semangat dalam mendukung penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Sahabat dan teman-teman yang memberikan semangat dan dukungan tiada henti kepada saya.
8. Dan kepada diri saya sendiri Ummy Kulsum yang sudah berjuang dan berusaha keras sehingga bisa sampai pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan.Oleh karena itu, saran dan masukan bagi penulis sangat diharapkan. Semoga Penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Banjarmasin, 09 Januari 2023

Penulis

**Ummy kulsum**  
**Nim.1910312120021**

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
SURAT PERNYATAAN.....	IV
<i>ABSTRACT</i> .....	V
ABSTRAK .....	VI
KATA PENGANTAR .....	VII
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Pembahasan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESISI PENELITIAN .....	31
3.1 Model Penelitian .....	31
3.2 Hipotesis.....	33
BAB IV METODE PENELITIAN .....	35
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	35

4.2 Jenis Penelitian.....	35
4.3 Tempat/ Lokasi Penelitian.....	35
4.4 Unit Analisis.....	36
4.5 Populasi Dan Sampel .....	36
4.6 Variabel Dan Definisi Operational Variabel.....	38
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	41
4.8 Teknik Analisis Data.....	45
4.9 Jadwal Penelitian.....	47
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
5.2 Hasil Dan Analisis.....	49
5.2.1 Karakteristik Responden .....	49
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	51
5.2.3. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian .....	56
5.2.4 Analisis Data .....	59
5.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	64
5.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66
5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
5.2.8 Implikasi Hasil Penelitian .....	71
5.2.9 Keterbatasan Penelitian.....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
6.1 Kesimpulan .....	75
6.2. Saran.....	75
<b>LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN II KARAKTERISTIK RESPONDEN.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN III TANGGAPAN RESPONDEN .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN IV OUTPUT SPSS .....</b>	<b>94</b>

LAMPIRAN V T TABEL, R TABEL ..... 102

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Hasil Wawancara Pelanggan Mengenai Keputusan Pembelian Excelso Duta Mall Banjarmasin .....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	29
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 5.2 Usia Responden.....	50
Tabel 5.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	51
Tabel 5.4 Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden.....	52
Tabel 5.5. Deskriptif Statistik Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	52
Tabel 5.6 Deskriptif Statistik Variabel <i>Hedonic Motive</i> .....	53
Tabel 5.7 Deskriptif Statistik Variabel <i>Service Quality</i> .....	54
Tabel 5.8 Deskriptif Statistik Variabel Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	56
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motive</i> .....	57
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	57
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 5.13 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 5.14 Hasil Uji Multikolonieritas .....	61
Tabel 5.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

Tabel 5.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 5.17 Hasil Uji T (Satu Arah).....	65
Tabel 5.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Konsumsi Kopi Di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Ranking Café Kategori Coffe & The Di Banjarmasin .....	3
Gambar 1.3 Review Exelso Duta Mall Banjarmasin .....	7
Gambar 1.4 : Hasil Pra Survei Faktor Keputusan Pembelian Pada Excelso Duta Mall Banjarmasin.....	7
Gambar 1.5 : Hasil Pra Survei Perilaku Hedonic Motive Pada Pembeli Excelso Duta Mall Banjarmasin. ....	8
Gambar 1.6 & Gambar 1.7 : <i>Bad Review Service Quality</i> Excelso Duta Mall Banjarmasin.....	9
Gambar: 1.8 & Gambar: 1.9 Bad Review Excelso Duta Mall Banjarmasin.....	10
Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	32