

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *RETAIL*
INDOMARET**

(Studi Kasus pada Konsumen Indomaret di Jakarta Timur)

***THE EFFECT OF SERVICESC*APE AND *SERVICE QUALITY*
OF PURCHASE DECISION ON INDOMARET RETAIL
*(Case Study of Indomaret Consumers in East Jakarta)***

Oleh

Erlangga Damaradiva Aryanta

2019410051

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Fakultas Ekonomi pada

Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *RETAIL*
INDOMARET**

(Studi Kasus pada Konsumen Indomaret di Wilayah Jakarta Timur)

***THE EFFECT OF SERVICESC*CAPE AND SERVICE QUALITY OF
*PURCHASE DECISION ON INDOMARET RETAIL***

(Case Study of Indomaret Consumers in East Jakarta)

Oleh

**Erlangga Damaradiva Aryanta
2019410051**

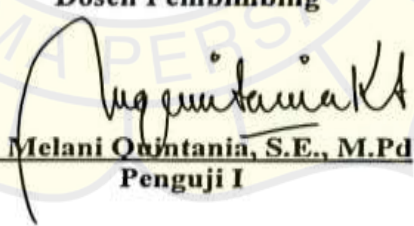
SKRIPSI

**Untuk memenuhi Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen pada Universitas Darma Persada**


Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 07 Februari 2025

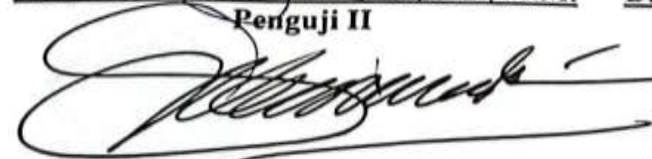
Seperti tertera di bawah ini



Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing


Dr. Melani Qumtania, S.E., M.Pd
Penguji I


Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.
Penguji II


Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Penguji III


Dr. Sukardi, S.E. M.M.
Dekan Fakultas Ekonomi


Dedi Damhudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erlangga Damaradiva Aryanta

NIM : 2019410051

Jurusan/Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Retail Indomaret (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret di Wilayah Jakarta Timur)”** yang dibimbing oleh Ibu Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini, maka saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

A 10,000 Indonesian Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '00561X74618092' is visible at the bottom of the stamp.

Erlangga Damaradiva Aryanta

ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk mengungkap seberapa besar pengaruh dari *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *retail* Indomaret studi kasus pada konsumen di wilayah Jakarta Timur. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner kepada 100 responden konsumen Indomaret yang Berbelanja di Indomaret minimal 3 (tiga) kali dalam (dua) bulan terakhir. Teknik sampel menggunakan *non-probability sampling* dan teknik alat analisis menggunakan regresi linear berganda. Penelitian ini dilakukan uji analisis yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil uji F dimana $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ ($38,457 > 3,09$). Secara simultan *servicescape* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial *servicescape* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dapat dibuktikan dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($6,224 > 1,988$). Secara parsial kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dapat dibuktikan dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($8,411 > 1,988$).

Kata Kunci: *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The study aims to reveal how much influence servicescape and service quality have on purchasing decisions at Indomaret retail, a case study of consumers in East Jakarta. The data collection method used was by giving questionnaires to 100 Indomaret consumer respondents who shopped at Indomaret at least 3 (three) times in the last (two) months. The sampling technique used non-probability sampling and the analysis tool technique used multiple linear regression. This study conducted an analysis test processed using SPSS version 25. The results of this study indicate that servicescape and service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions. This can be proven by the results of the F test where $F \text{ count} > F \text{ table value}$ ($38.457 > 3.09$). Simultaneously, servicescape and service quality have a significant effect on purchasing decisions. Partially, servicescape has a significant positive effect on purchasing decisions, as evidenced by the results of the t test where $t \text{ count} > t \text{ table value}$ ($6.224 > 1.988$). Partially, service quality also has a significant influence on purchasing decisions, as proven by the results of the t-test where $t \text{ count} > t \text{ table value}$ ($8.411 > 1.988$).

Keywords: Servicescape, Service Quality, Purchase Decisions.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Retail* Indomaret (Studi Kasus pada Indomaret di Wilayah Jakarta Timur)”**.

Skripsi ini disusun guna menyelesaikan Program Jenjang Pendidikan Sarjana (S1), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada. Tidak sedikit hambatan yang dihadapi baik dalam pelaksanaan penelitian maupun dalam penyusunan Skripsi ini. Akan tetapi, atas bimbingan, bantuan, dan dukungan dari beberapa pihak, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua. Terima kasih atas doa dan dukungan baik moril maupun materil, serta menjadi penyemangat penulis yang tidak ada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

4. Seluruh Dosen Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis, yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu terima kasih atas bantuan dan segala dukungan yang sangat berharga dan bermakna bagi penulis.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membagi sebagian pengetahuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semua kontribusi dan dukungan yang diberikan oleh pihak-pihak diatas sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas akhir ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi penulis dan para pembaca.
7. Akhir kata penulis memohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan, guna penyempurnaan laporan, penulis selalu terbuka untuk kritik dan saran yang membangun, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 19 Juni 2025

Erlangga Damradiva Aryanta

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	16
1.2.1 Identifikasi Masalah	16
1.2.2 Pembatasan Masalah	18
1.2.3 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3 Bauran Pemasaran	23
2.2 <i>Servicescape</i>	26
2.2.1 Pengertian <i>Servicescape</i>	26
2.2.2 Dimensi <i>Servicescape</i>	28
2.3 Persepsi Kualitas	30
2.3.1 Pengertian Persepsi Kualitas	30
2.3.2 Dimensi Persepsi Kualitas.....	32
2.4 Keputusan Pembelian.....	33
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	33

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	34
2.4.3 Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian.....	36
2.4.4 Dimensi Keputusan pembelian.....	37
2.5 Penelitian Terdahulu	39
2.6 Kerangka Pemikiran.....	49
2.7 Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Metode yang Digunakan	52
3.2 Operasional Variabel.....	53
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	56
3.3.1 Sumber dan Jenis Data	56
3.3.2 Cara Penentuan Data	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5 Rencana Analisis dan Uji Hipotesis.....	61
3.5.1 Uji Keabsahan Data.....	61
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	62
3.5.3 Alat dan Analisis Data.....	64
3.6 Uji Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.1 Sejarah Singkat Indomaret	68
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	69
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	70
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..	70
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	71
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	72
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	73
4.3.1 <i>Servicescape</i>	73
4.3.2 Kualitas Pelayanan	79
4.3.3 Keputusan Pembelian	89
4.4 Uji Keabsahan Data.....	99

4.4.1 Uji Validitas	99
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	101
4.5 Uji Asumsi Klasik	101
4.5.1 Uji Normalitas	102
4.5.2 Uji Multikolinieritas	104
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	105
4.5.4 Uji Autokolerasi	106
4.6 Alat Analisis	107
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	107
4.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	108
4.6.3 Koefisien Korelasi (R)	110
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	111
4.7 Uji Hipotesis.....	114
4.7.1 Uji Statistik F	114
4.7.2 Uji Statistik t.....	114
4.8 Pembahasan.....	117
4.8.1 Pengaruh <i>Servicescape</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	117
4.8.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Pembelian	118
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan <i>Retail</i> 2021-2023	6
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Penilaian Responden di <i>Google Review</i>	10
Tabel 1. 3 Hasil Rekapitulasi <i>Service Quality Index</i> 2022-2023.....	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3. 2 Skala Likert	60
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	107
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	107
Tabel 4. 3 Pendapatan Perbulan Responden.....	108
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	109
Tabel 4. 5 Profesi / Pekerjaan Responden	110
Tabel 4. 6 Apakah suhu dalam ruangan Indomaret nyaman?	111
Tabel 4. 7 Apakah pencahayaan di dalam Indomaret terang?.....	111
Tabel 4. 8 Kebisingan dari luar tidak terdengar didalam Indomaret.....	112
Tabel 4. 9 Mudah dalam menemukan produk yang anda cari di dalam Indomaret?.....	113
Tabel 4. 10 Apakah ruang gerak di dalam Indomaret luas untuk bergerak dengan nyaman?	113
Tabel 4. 11 Apakah ruang antri di dalam Indomaret terstruktur?	114
Tabel 4. 12 Apakah papan nama toko yang ada di <i>minimarket</i> terlihat jelas? ...	115
Tabel 4. 13 Tanda dan petunjuk barang yang ada di dalam Indomaret terlihat jelas	115
Tabel 4. 14 Informasi produk (label, harga) yang disediakan di Indomaret sudah baik?	116
Tabel 4. 15 Apakah jam operasional Indomaret dapat diandalkan bagi pelanggan?.....	117
Tabel 4. 16 Apakah harga barang tertera sesuai saat melakukan pembayaran pada kasir Indomaret?.....	118
Tabel 4. 17 Pelayanan pada kasir dan karyawan Indomaret selalu baik.	118

Tabel 4. 18 Karyawan pada Indomaret cepat dalam melayani dan membantu menemukan produk.....	119
Tabel 4. 19 Pelayanan kasir dan karyawan di Indomaret cepat dan efektif.	120
Tabel 4. 20 Kasir dan karyawan di Indomaret sigap dan responsif dalam melayani pelanggan.	121
Tabel 4. 21 Saya merasa bahwa karyawan di Indomaret memiliki sikap yang sopan selama berinteraksi dengan pelanggan.	122
Tabel 4. 22 Karyawan di Indomaret memiliki pengetahuan akan produk yang dijual.....	122
Tabel 4.23 Produk yang dijual pada Indomaret ini selalu terjamin kualitasnya.	123
Tabel 4.24 Saya merasa karyawan di Indomaret memperlakukan saya dengan hormat dan memberikan perhatian.....	124
Tabel 4. 25 Saya merasa bahwa keluhan yang saya ajukan ditanggapi dengan serius oleh pihak Indomaret.	124
Tabel 4. 26 Karyawan di Indomaret mampu memahami maksud dari keinginan pelanggan.	125
Tabel 4. 27 Karyawan di Indomaret memiliki penampilan yang rapi.	126
Tabel 4. 28 Karyawan di Indomaret selalu mengenakan seragam sesuai dan rapi.....	127
Tabel 4. 29 Karyawan di Indomaret selalu mengenakan <i>name tag</i> pada saat bekerja.	127
Tabel 4. 30 Produk yang dijual di Indomaret ini cocok dengan kebutuhan saya.	128
Tabel 4. 31 Kualitas produk yang dijual di Indomaret ini memuaskan bagi saya.....	129
Tabel 4. 32 Produk yang dijual di Indomaret ini dapat diandalkan.....	129
Tabel 4. 33 Indomaret adalah <i>minimarket</i> yang memiliki citra baik kepada pelanggan.	130
Tabel 4. 34 Merek Indomaret melekat pada ingatan pelanggan.....	131
Tabel 4. 35 Indomaret memiliki persepsi baik dimata pelanggan.....	131
Tabel 4. 36 Harga produk di Indomaret ini sesuai dengan kualitas produknya.	132

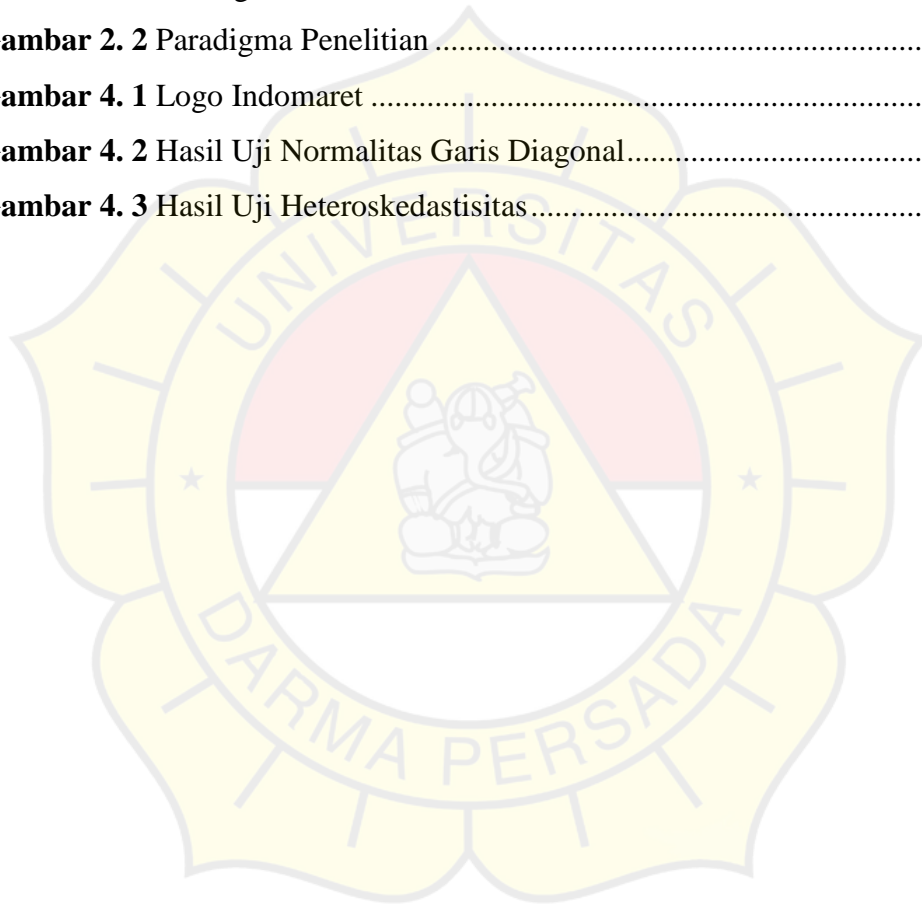
Tabel 4. 37 Ulasan produk pada Indomaret baik.....	133
Tabel 4. 38 Produk-produk yang dijual di Indomaret sangat direkomendasikan untuk pelanggan.	133
Tabel 4. 39 Pelayanan pada saat pembayaran di kasir Indomaret cepat dan efisien.	134
Tabel 4. 40 Proses pembelian barang di Indomaret cepat.	135
Tabel 4. 41 Pelanggan bisa mendapatkan produk yang dijual di Indomaret kapan saja.....	135
Tabel 4. 42 Penggantian metode pembayaran yang dilakukan konsumen Indomaret secara mudah.	136
Tabel 4. 43 Metode pembayaran di kasir Indomaret ini memiliki banyak pilihan.....	137
Tabel 4. 44 Transaksi yang dilakukan pada Indomaret sangat cepat tanpa hambatan.	137
Tabel 4. 45 Hasil Uji Validitas	140
Tabel 4. 46 Hasil Uji Reliabilitas	141
Tabel 4. 47 Hasil Uji Normalitas.....	143
Tabel 4. 48 Uji Multikolinieritas	144
Tabel 4. 49 Hasil Uji Autokolerasi.....	146
Tabel 4. 50 Hasil Regresi Linier Berganda	147
Tabel 4. 51 Hasil Regresi Linier Berganda <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	149
Tabel 4. 52 Hasil Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	150
Tabel 4. 53 Hasil Uji Korelasi (X_1) dan (X_2) terhadap (Y).....	151
Tabel 4. 54 Hasil Uji Korelasi (X_1) terhadap (Y).....	151
Tabel 4. 55 Hasil Uji Korelasi (X_2) terhadap (Y).....	152
Tabel 4. 56 Hasil Kolerasi Koefisien Determinasi (X_1), (X_2) terhadap (Y).....	153
Tabel 4. 57 Hasil Koefisien Determinasi (X_1) terhadap(Y)	154
Tabel 4. 58 Hasil Koefisien Determinasi (X_2) terhadap (Y)	154
Tabel 4. 59 Hasil Uji F	155

Tabel 4. 60 Hasil Uji t (Parsial) <i>Servicescape</i> (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	156
Tabel 4. 61 Hasil Uji t (parsial) Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian.....	158
Tabel 4. 62 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	159



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Macam-macam merek <i>retail</i> di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Gerai Indomaret Point	4
Gambar 1. 3 <i>Best Service Awards</i> 2024	12
Gambar 1. 4 <i>Service Quality Index</i>	13
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian	51
Gambar 4. 1 Logo Indomaret	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Garis Diagonal.....	102
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 2 Profil Responden.....	135
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Servicescape</i>	139
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	142
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian ...	145
Lampiran 6 Hasil <i>Output</i> Uji Validitas	148
Lampiran 7 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas	151
Lampiran 8 Hasil <i>Output</i> Uji Asumsi Klasik	151
Lampiran 9 Hasil <i>Output</i> Uji Korelasi dan Regresi	153
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis.....	154
Lampiran 11 Tabel R.....	155
Lampiran 12 Tabel Durbin-Watson	157
Lampiran 13 Tabel F	158
Lampiran 14 Tabel t	159
Lampiran 15 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara <i>Offline</i>	160
Lampiran 16 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara <i>Online</i>	161
Lampiran 17 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	162
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup	163