

**PENGARUH *WINDOWS DISPLAY*, *INTERIOR DISPLAY* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA DISTRO *BALIANK*  
PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : ARDIKA**

**NIM : 302 11 11 055**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2017**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ardika  
NIM : 302 11 11 055  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : "Pengaruh *Windows Display*, *Interior Display* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Distro *Baliank* Pangkalpinang"

Pembimbing Utama

Dr. Reniati, S.E., M.Si.  
NP. 507206007

Pembimbing Pendamping

H. Sumar, S.E., M.M.  
NP. 506808015

Balunujuk, 07 Juni 2017  
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP.196306051990031004

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *WINDOWS DISPLAY*, *INTERIOR DISPLAY* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA DISTRO *BALIANK*  
PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **ARDIKA**

Nomor Induk Mahasiswa: **302 11 11 055**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal, 11 Agustus 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Anggota

**Dr. Reniati, S.E., M.Si.**  
NP. 507206007

**Hidayati, S.E., M.M.**  
NP. 506306010

**Erwin, S.E., M.M., Ph.D.**  
NP.506507013

Balunijuk, 15 Agustus 2017  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Reniati, S.E., M.Si.**  
NP.507206007



**M. Tanggung, S.E., M.Si.**  
NIP.196306051990031004

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Windows Display, Interior Display* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Distro *Baliank Pangkalpinang*”**, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi”.

Balunjuk, 15 Agustus 2017

Penulis,



Ardika

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

"Hormati dan Hargailah Orangtua mu maka Hidupmu akan Bahagia,  
Tenang dan Tentram"



**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- *Allah SWT yang maha esa yang selalu memberikan jalan terbaik bagi setiap umat manusia.*
- *Kedua Orang tuaku tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan anaknya yang selalu memotivasiku.*
- *Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggaan ku, Universitas Bangka Belitung.*
- *Sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*



## **ABSTRACT**

### **ARDIKA, 302 13 11 055. THE INFLUENCE OF WINDOWS DISPLAY, INTERIOR DISPLAY AND SERVICE QUALITY TO THE PURCHASING DECISION AT BALIANK DISTRO PANGKALPINANG.**

*The background of this research based on some phenomenon which show that windows display, interior display and service quality can influence customer purchasing decision. The aims of this research are to know and study about the influence of windows display, interior display and service quality to the purchasing decision at Baliank Distro Pangkalpinang.*

*This is quantitative descriptive research with total sample as much as 325 respondents, while the sampling technique method was using accidental sampling. In this research, independent variable consist of windows display, interior display, and service quality where as dependent variable purchasing decision. Instrument testing was using validity test and reliability test. The data analysis method was using multiple linear regression analysis, t test, F test and determination coefficient ( $R^2$ ).*

*The research result has shown that the independent variable X1 can be found  $t_{count} (5,377) > T_{table} (1,9674)$ , variabel X2  $t_{count} (7,986) > T_{table} (1,9674)$ , dan variabel X3  $t_{count} (4,706) > T_{table} (1,9674)$ . So all of variable X (independent) has influence partially to variable Y (dependent). F test result has shown that  $F_{count} (1799,127) > F_{table} (2,61)$ , while significance is  $0,000 < \alpha$  at significant level 0,05, so  $H_0$  is denied and  $H_a$  is accepted that means the independent variable (windows display, interior display, and service quality) together or simultaneously has influence dependent variable (purchasing decision) positively and significantly. The determination coefficient analysis result ( $R^2$ ) has shown that independent variable (windows display, interior display, and service quality) has influenced dependent variable as much as 62,3% and remains as much as 37,7% that be influenced by other variable out of the research.*

**Keywords: Windows Display, Interior Display, Service Quality and Purchasing Decision**

## ABSTRAK

**Ardika. 302 11 11 055. Pengaruh *Windows Display*, *Interior Display* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Distro *Baliank Pangkalpinang*.**

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa *windows display*, *interior display* dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *windows display*, *interior display* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Distro *Baliank Pangkalpinang*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 325 responden, sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *windows display*, *interior display* dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan pembelian. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian variabel independen X1 diperoleh  $t_{hitung} (5,377) > T_{tabel} (1,9674)$ , variabel X2  $t_{hitung} (7,986) > T_{tabel} (1,9674)$ , dan variabel X3  $t_{hitung} (4,706) > T_{tabel} (1,9674)$ . Maka seluruh variabel X (*independen*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (*dependen*). Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (179,127) > F_{tabel} (2,61)$ , sedangkan signifikansi adalah  $0,000 < \alpha$  pada taraf signifikansi 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel *independen* (*windows display*, *interior display* dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (keputusan pembelian) secara positif dan signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel *independen* (*windows display*, *interior display* dan kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel *dependen* (keputusan pembelian) sebesar 62,3%, dan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

**Kata Kunci : *Windows Display*, *Interior Display*, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak H. Sumar, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi.

Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. Distro *Baliangk* yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunijuk, 15 Agustus 2017

Penulis,

Ardika

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	14

2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.3	Konsep Strategi Pemasaran .....	16
2.1.4	Jenis-jenis Strategi Pemasaran .....	17
2.1.5	Bauran Pemasaran .....	20
2.2	<i>Windows Display</i> .....	23
2.2.1	Pengertian <i>Windows Display</i> .....	23
2.2.2	Dimensi <i>Windows Display</i> .....	23
2.3	<i>Interior Display</i> .....	24
2.3.1	Pengertian <i>Interior Display</i> .....	24
2.4	Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.2	Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	27
2.5	Keputusan Pembelian .....	29
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	29
2.5.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	30
2.5.3	Dimensi Keputusan Pembelian .....	32
2.6	Penelitian Terdahulu .....	34
2.7	Kerangka Berpikir .....	36
2.7.1	Gambaran <i>Display</i> Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian .....	37
2.7.2	Hubungan antara <i>Display</i> Produk dengan Keputusan Pembelian .....	37
2.7.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan	

dengan Keputusan Pembelian .....	38
2.7.4 Hubungan antara <i>Display</i> Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian .....	38
2.8 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	41
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi .....	43
3.4.2 Sampel .....	44
3.5 Jenis Data .....	45
3.5.1 Data Primer .....	45
3.5.2 Data Sekunder .....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7 Skala Pengukuran Variabel .....	47
3.8 Teknik Analisis Data .....	48
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	48
3.8.2 Uji Validitas .....	48
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	48
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8.5 Analisis Regresi Berganda .....	53
3.8.6 Pengujian Hipotesis .....	53

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Profil Singkat Distro <i>Baliank</i> .....	56
4.1.2 Visi dan Misi Distro <i>Baliank</i> .....	57
4.1.2.1 Visi .....	57
4.1.2.2 Misi .....	57
4.1.3 Struktur Organisasi Distro <i>Baliank</i> .....	57
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian .....	59
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden .....	59
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif .....	62
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel .....	86
4.3 Hasil Analisis Data .....	87
4.3.1 Uji Validitas .....	87
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	88
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	89
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	94
4.3.5 Uji t .....	96
4.3.6 Uji F .....	98
4.3.7 Uji R <sup>2</sup> .....	99
4.4 Pembahasan .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103

5.2 Saran ..... 104

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar Harga Produk Distro <i>Baliank</i> .....	4
Tabel I.2	Data Pengunjung Distro <i>Baliank</i> .....	5
Tabel I.3	Data Penjualan Distro <i>Baliank</i> .....	6
Tabel I.4	Data Pra Penelitian pada Konsumen Distro <i>Baliank</i> .....	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	42
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel .....	47
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden .....	58
Tabel IV.2	Usia Responden .....	59
Tabel IV.3	Pekerjaan Responden .....	60
Tabel IV.4	Indikator Jenis Produk .....	61
Tabel IV.5	Indikator Perbandingan Antar Produk .....	61
Tabel IV.6	Indikator Promo Terbaru .....	62
Tabel IV.7	Indikator Adanya Promosi yang Menarik .....	63
Tabel IV.8	Indikator Informasi Pakaian Terbaru .....	63
Tabel IV.9	Indikator Informasi Produk Terbaik .....	64
Tabel IV.10	Indikator Memiliki Daya Tarik .....	65
Tabel IV.11	Indikator Menambah Minat Beli .....	65
Tabel IV.12	Rata-rata Jawaban pada <i>Windows Display</i> .....	66
Tabel IV.13	Indikator Barang dipajang ditempat terbuka .....	66
Tabel IV.14	Indikator Barang dipajang ditempat Tertutup .....	67



Tabel IV.15	Indikator Memperlihatkan Contoh Pemakaian .....	68
Tabel IV.16	Indikator Simbol-simbol .....	68
Tabel IV.17	Indikator Lambang .....	69
Tabel IV.18	Indikator Poster .....	70
Tabel IV.19	Indikator Daftar Harga .....	70
Tabel IV.20	Indikator Dekorasi Khusus .....	71
Tabel IV.21	Rata-rata Jawaban pada <i>Interior Display</i> .....	71
Tabel IV.22	Indikator Pelayanan Minimal .....	72
Tabel IV.23	Indikator Respon yang Cepat .....	73
Tabel IV.24	Indikator Keseuaian dengan apa yang ditawarkan .....	74
Tabel IV.25	Indikator Sesuai Harapan .....	74
Tabel IV.26	Indikator Adanya Jaminan .....	75
Tabel IV.27	Indikator Memberikan Rasa Aman .....	76
Tabel IV.28	Indikator Sikap Sopan dan Santun Karyawan .....	77
Tabel IV.29	Indikator Kerapian Karyawan .....	77
Tabel IV.30	Indikator Memberikan Keleluasaan Dalam Pelayanan .....	78
Tabel IV.31	Indikator Dapat diterima Dengan Baik .....	79
Tabel IV.32	Rata-rata Jawaban pada Kualitas Pelayanan .....	79
Tabel IV.33	Indikator Kualitas .....	80
Tabel IV.34	Indikator Mutu .....	81
Tabel IV.35	Indikator Kebiasaan .....	81
Tabel IV.36	Indikator Manfaat Produk .....	82
Tabel IV.37	Indikator Mendapatkan Manfaat .....	83

Tabel IV.38	Indikator Merekomendasikan .....	83
Tabel IV.39	Indikator Sesuai Keinginan .....	84
Tabel IV.40	Indikator Pembelian Ulang .....	84
Tabel IV.41	Rata-rata Jawaban pada Keputusan Pembelian .....	85
Tabel IV.42	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel .....	85
Tabel IV.43	Hasil Uji Validitas .....	86
Tabel IV.44	Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Tabel IV.45	Hasil Uji Multikolinieritas .....	90
Tabel IV.46	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	93
Tabel IV.47	Hasil Analisis Uji t .....	95
Tabel IV.48	Hasil Analisis Uji F .....	97
Tabel IV.49	Hasil Analisis Uji R <sup>2</sup> .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	<i>Windows Display</i> .....	7
Gambar I.2	<i>Interior Display</i> .....	7
Gambar II.1	Pengambilan Keputusan Pembelian .....	30
Gambar II.2	Kerangka Berpikir .....	36
Gambar IV.1	Struktur Organisasi .....	58
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden .....	59
Gambar IV.3	Pekerjaan Responden .....	59
Gambar IV.4	Usia Responden .....	60
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas .....	89
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan  $R^2$
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Dokumentasi Foto