

## **PENGARUH PEOPLE, PROSES DAN ATMOSPHERE TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO PUTRA KEMBAR 2**

Muhammad Machyar Barlian, Wina Almayanti, Ajat Sudrajat

Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang

E-mail : [barlianmachyar@gmail.com](mailto:barlianmachyar@gmail.com)

### **Abstract**

This study aims to determine the effect of people, processes, and store atmosphere either partially or simultaneously on consumer purchasing decisions at Toko Putra Kembar 2. This research is a survey research using a questionnaire as an instrument. The population used in this study were local residents who had made a purchase at the Putra Kembar 2 Store, Dusun Krajan RT 009 RW 001 Desa Pasir Kamuning, Kec. Telagasari, Karawang Regency, West Java. ID 41381.

The sample was taken as many as 100 respondents using the Uses and Gratifications Theory method and using a type of regression analysis research, where this study will examine the relationship whether there is an influence between one independent variable on another variable.

To test the validity is to use the Bivariate Pearson correlation. While the reliability test uses Cronbach's Alpha. The analysis technique used is multiple regression analysis. The results of the study found that the people variable (X1) had a positive effect on purchasing decisions (Y). The calculated T value was  $2.771 > T$  table 1.962 with a sig value of  $0.007 < 0.05$ . So it can be concluded that the process variable (X2) has a positive effect on purchasing decisions (Y). The calculated T value is  $5.562 > T$  table is 1.962 with a sig value of  $0.000 < 0.05$ . So it can be concluded that the atmosphere variable (X3) has a positive effect on purchasing decisions (Y).

***Keywords: People, Process, Atmosphere Store, consumer purchasing decisions.***

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi, dunia perdagangan terjadi persaingan didalam memasarkan produk atau jasa. Karena aktivitas pemasaran yang diarahkan pada masyarakat (konsumen), maka memainkan peran yang sangat penting dalam dunia bisnis. Keadaan lingkungan bisnis berubah secara dinamis dengan perubahan selera konsumen dan perubahan lingkungan

sekitarnya. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat, menjadikan sebagai peluang bisnis. Hal ini menjadi alasan para pelaku bisnis untuk memenuhi kebutuhan, kebutuhan, dan harapan konsumen tanpa beralih ke pesaing.

Tingkat persaingan yang semakin tinggi menyebabkan konsumen memiliki posisi tawar yang lebih tinggi dalam hal kualitas, pemilihan produk, lokasi toko.

Toko yang lebih nyaman dan layanan yang lebih bernilai, tetapi dengan bayaran yang lebih murah, waktu yang lebih singkat, beban kerja dan risiko yang lebih rendah. . Persaingan di industri ritel saat ini tidak hanya pada harga, tetapi juga pada variabel lain yang terkait dengan nilai pengalaman berbelanja pelanggan.

Setiap strategi dan inovasi yang dikembangkan oleh pemasar atau pengusaha mempengaruhi perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah perilaku memperoleh, mengonsumsi suatu produk. Perilaku konsumen seperti ini dapat dipahami melalui pemasaran dan rangsangan lingkungan. Kegiatan pemasaran dan rangsangan lingkungan ini akan memasuki kesadaran konsumen dan karakteristik pembeli serta menciptakan keputusan pembelian konsumen tersebut.

Setiap manusia pasti akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan fisiologisnya agar mereka dapat mempertahankan hidupnya. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan adalah dengan cara melakukan pembelian suatu barang. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan juga kebutuhan konsumen yang berdaya beli kuat membuat pola belanja di Indonesia saat ini berubah dan berkembang sebagai cerminan gaya hidup yang lebih modern

dan lebih berorientasi pada rekreasi yang mementingkan aspek kesenangan, kenikmatan dan hiburan saat berbelanja (Parwanto, 2006:30). **Parwanto, Djoko. 2006. *Perilaku Konsumen*. Edisi 3. Erlangga.**

Dengan mempertimbangkan pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen tentang suatu barang atau produk yang akan dikonsumsi, tentu menjadi hal penting bagi para pengusaha atau pemasar untuk mengetahui proses dan faktor yang menjadi pertimbangan konsumen saat membuat keputusan pembelian konsumen, sehingga konsumen tersebut loyal terhadap toko tersebut. Inilah kunci bagi pemasar dan pengusaha untuk mencapai target pasar yang diinginkan. Menilai dengan benar keputusan pembelian konsumen adalah suatu hal dasar yang harus diperhatikan para pemasar atau pengusaha.

Store atmosphere (suasana toko) adalah kegiatan mendesain lingkungan toko yang menarik dan memberikan kesan bagi konsumen. Utami (2006:229) menjelaskan bahwa mendesain toko dengan baik sama halnya membuat sebuah cerita yang menarik bagi pembaca, desain toko yang baik akan menarik keinginan konsumen untuk mengetahui lebih dalam segala sesuatu

yang ditawarkan oleh toko tersebut. Suasana toko dapat dibangun melalui sistem pencahayaan, pengaturan tata letak, dan penataan atau pengaturan produk yang baik yang akan menarik konsumen.

Menurut Assauri (2004 ; 141), menyatakan bahwa keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan ini diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Keputusan pembelian dapat didasari oleh faktor individu yang cenderung berperilaku efektif, yaitu kesenangan yang mengacu pada tingkat dimana individu merasakan baik, penuh kegembiraan, bahagia, atau puas dalam suatu situasi dan hal ditentukan oleh 3 banyak dukungan dari atribut - atribut yang menjadi tempat para pemasar memenuhi kebutuhan para konsumennya.

Melihat dari isi di atas dan semua aspek yang telah dijelaskan, terlihat jelas bahwa upaya pemasar atau pengusaha harus mengacu pada tingkat pemenuhan kebutuhan konsumen, baik dalam proses, atmosfer, dan apa pun yang dapat mencakup sifat manusia sebagai individu yang efektif. Alasan seseorang membeli produk tertentu atau alasan penjual

membelinya merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam menentukan people, proses dan atmosfer toko yang efektif serta kesan toko dibentuk pada saat konsumen memasuki atau baru saja memasuki area fasilitas toko.

Saat memilih toko, konsumen memiliki kriteria evaluasi, antara lain faktor kenyamanan, pelayanan, integritas produk, dll. Ini merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh 4 produsen, karena ini akan menjadi pilihan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah melihat sejauh mana people, proses, dan atmosphere toko mempengaruhi terdapat keputusan pembelian di Toko Putra Kembar 2.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **POEPL**

People atau manusia yang dimaksud disini adalah sumber daya manusia pada industri layanan merupakan setiap orang yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam proses produksi sekaligus konsumsi dari sebuah pelayanan toko. Pada konsep pemasaran pelayanan, strategi people berfungsi sebagai service provider yang sangat mempengaruhi kualitas layanan toko yang diberikan. Hal

ini dikarenakan setiap personal yang terlibat dalam penyajian layanan dapat menjadi tanda-tanda fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh konsumen.

Menurut Nirwana (2004:48) people adalah orang yang memiliki andil dalam memberikan atau menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang. Karyawan berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama melakukan pembelian, faktor people ini berperan aktif dan bisa pengaruh positif terhadap keputusan pembelian, seperti yang dikemukakan oleh Kotler & Armstrong (2011), semakin positif kinerja yang diberikan kepada konsumen, semakin baik pula dampaknya dalam melakukan keputusan pembelian.

Menurut Hurriyati (2005:63) elemen people ini memiliki 2 aspek, yaitu:

a. Service People

Untuk organisasi jasa, service people biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut. Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.

b. Customer

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan. People adalah sesuatu yang dapat menarik keputusan konsumen untuk memilih suatu produk. Indikator-indikator dari variabel ini adalah: Pengetahuan, Keterampilan, Pelayanan, dan Penampilan (Yulianto, Yuniarinto, & Surachman, 2010).

### PROSES

Proses pada sejumlah jasa sangatlah kompleks, sehingga mengharuskan konsumen untuk mengikuti serangkaian tindakan yang rumit agar proses jasa yang dipesannya menjadi sempurna. Dari situ, yang penting dipahami adalah karakteristik-karakteristik proses ini merupakan bentuk lain dari bukti yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menilai jasa (Wijayanti & Sumekar 2009).

Zeithalm dan Bitner dalam (Hurriyati 2010:62), menyatakan bahwa proses ialah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Dalam bahasa Inggrisnya ialah “*The actual procedures, mechanism and flow of activities by wich the service is delivered the service delivery and operating system*”.

Menurut Sucipto (2011:71) proses ini mencerminkan semua elemen bauran pemasaran jasa dikoordinasikan untuk menjamin kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, pemasaran harus dilibatkan ketika desain proses jasa dibuat karena pemasaran juga sering terlibat dan bertanggung jawab dalam pengawasan kualitas jasa.

### **STORE ATMOSPHERE (SUASANA TOKO)**

Sebagai salah satu industri yang paling aktif saat ini, para pemilik bisnis retail, khususnya bisnis retail berbasis toko, harus dapat melihat perubahan pasar dan melakukan penyesuaian yang sesuai untuk beradaptasi dengan bisnisnya agar selalu sejalan dengan gaya hidupnya.

*Store Atmosphere* dijadikan sebagai salah satu variabel bebas karena dengan desain toko yang baik akan menarik keinginan konsumen untuk mengetahui lebih dalam segala sesuatu yang ditawarkan oleh toko tersebut. Suasana toko dapat dibangun melalui system pencahayaan, pengaturan, tata letak, penataan, atau pengaturan barang dagangan yang baik untuk menarik pelanggan, karena hal tersebut dapat membantu konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. (Utami, 2008).

Produk yang dijual memang menjadi daya tarik, namun juga pengalaman terhadap proses mereka berbelanja. Berdasarkan riset dari Nielsen, 93% dari konsumen Indonesia menjadikan retail sebagai tempat rekreasi. Konsumen ini tentunya akan semakin banyak berbelanja dengan semakin banyaknya *experience* baru yang diciptakan oleh peretail lewat berbagai sensasi indera (misalnya tampilan secara visual, bunyi, bau dan tekstur).

### **KEPUTUSAN PEMBELIAN**

#### **Pengertian Keputusan Pembelian**

Menurut Kotler (2007:223), keputusan pembelian merupakan tahapan yang dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk. Menurut Schiffman, Kanuk (2004:547), keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternative pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan.

#### **Langkah-Langkah Keputusan Pembelian**

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:235) mengemukakan bahwa terdapat lima tahap yang dilalui konsumen dalam proses pengambilan keputusan pembelian, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian

a. Pengenalan Kebutuhan (*Need Recognition*)

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Dalam kasus pertama yaitu yang dicetuskan oleh rangsangan internal, salah satu kebutuhan umum seseorang misalkan haus mencapai ambang batas tertentu dan mulai menjadi pendorong untuk mencari air minum. Dalam kasus kedua, kebutuhan ditimbulkan oleh rangsangan eksternal. Seseorang bisa mengagumi mobil baru rekan kerjanya yang memicu pemikiran tentang kemungkinan melakukan pembelian.

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang terangsang akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Dalam hal ini dapat dibagi kedalam dua level rangsangan. Situasi pencarian informasi yang lebih ringan dinamakan penguatan perhatian. Pada level ini, orang hanya sekedar lebih peka terhadap informasi produk. Pada level selanjutnya, orang itu mungkin mulai aktif untuk mencari informasi: mencari bahan bacaan, menelepon temannya, mengunjungi toko untuk mengetahui detail mengenai produk tertentu.

c. Evaluasi Alternatif

Tidak ada proses evaluasi tunggal sederhana yang digunakan oleh semua konsumen atau oleh satu konsumen dalam semua situasi pembelian. Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan, dan model-model terbaru yang memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif. Yaitu model tersebut menganggap konsumen membentuk penilaian atas produk dengan sangat sadar dan rasional. Beberapa konsep dasar akan membantu kita memahami proses evaluasi konsumen. Pertama, konsumen berusaha memenuhi kebutuhan. Kedua, konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. Ketiga, konsumen memandang masing-masing produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan itu.

d. Keputusan Pembelian

Dalam tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi merek produk yang ada dalam kumpulan pilihan mereka. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen bisa mengambil lima sub keputusan yaitu merek (merek produk apa yang akan dipilih), dealer (penyalur), kuantitas (berapa banyak produk yang

akan dibeli), waktu (kapan akan melakukan pembelian), dan metode pembayaran (keputusan tentang cara dan prosedur pembelian).

e. Perilaku Pasca Pembelian

Tugas pemasar tidak berakhir saat produk dibeli oleh konsumen, melainkan berlanjut hingga periode pasca pembelian. Setelah pembelian produk terjadi, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap produk akan mempengaruhi tingkah laku konsumen berikutnya. Konsumen yang merasa puas akan memperlihatkan peluang membeli dalam kesempatan berikutnya dan akan cenderung mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Apabila konsumen dalam melakukan pembelian merasa ketidakpuasan dengan produk yang telah dibelinya, maka konsumen akan merubah sikapnya terhadap merek tersebut menjadi sikap yang negatif, bahkan mungkin tidak akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, para pemasar harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian, dan pemakaian produk pasca pembelian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan Pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Sedangkan untuk cara penarikan sampel yang dilakukan adalah dengan teknik accidental sampling yaitu teknik penarikan sampel dengan cara, siapa saja yang kebetulan datang dan berbelanja kebutuhan di Toko Putra Kembar 2 yang dapat digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen dan teman-teman yang pernah berbelanja di Toko Putra Kembar 2 yang setidaknya pernah melakukan transaksi pembelian. Dalam menguji kualitas data di gunakan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik yaitu normalitas, dikatakan normal jika nilai signifikan  $<0,05$ . Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik regresi berganda dengan

uji T, dan uji nalisi jalur (Path analysis).

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran Umum Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin dan Usia

Variabel Identitas Responden	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45%
	Perempuan	55	55%
Usia (Tahun)	<25	63	63%
	25 – 30	21	21%
	>31	16	16%

Sumber : Data Diolah Peneliti

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini perempuan lebih banyak berjumlah 55 orang dengan presentase 55% dibanding dengan reponden laki-laki yang lebihh sedikit berjumlah 45 orang dengan presentase 45%. Responden yang berumur <25 tahun berjumlah 63 orang dengan presentase 63%. Responden yang berumur 25 – 30 tahun berjumlah 21 orang dengan presentase 21%. Responden yang berumur >31 tahun berjumlah 16 orang dengan presentase 16%.

## Hasil Analisis Linier Sederhana

Tabel 2. Nilai Korelasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 <sup>a</sup>	,593	,581	1,774

a. Predictors: (Constant), Atmosphere, People, Proses

Berdasarkan nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,770. Dari output tersebut diperoleh koefisien (R Square) sebesar 0,593, yang berarti pengaruh variable bebas (people, proses, dan atmosphere di toko putra kembar 2) terhadap variable terikat (terhadap keputusan pembelian di toko putra kembar 2) ialah 59,3%.

Tabel 3. Hasil Nilai F hitung

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	440,572	3	146,857	46,673	,000 <sup>b</sup>
	Residual	302,068	96	3,147		
	Total	742,640	99			

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

b. Predictors: (Constant), Atmosphere, People, Proses

Berdasarkan output diatas diketahui nilai F hitung 46,673 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai

untuk memprediksi variable (*people*, *proses*, dan *atmosphere* di toko putra kembar 2) berpengaruh terhadap variable (terhadap keputusan pembelian di toko putra kembar 2).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,516	1,072		3,281	,001
	People	,330	,146	,187	2,262	,026
	Proses	,323	,116	,257	2,771	,007
	Atmosphere	,502	,090	,460	5,562	,000

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber : Pengolahan Data 2021 ( IBM SPSS Statistics 22 )

Pada tabel 4. Diketahui bahwa nilai Constant (a) sebesar 3,516, sedangkan nilai People Toko Putra Kembar 2 (b/koefisien regresi) pada people Toko Putra Kembar 2 (X1) sebesar 0,330, Proses Toko Putra Kembar 2 (X2) sebesar 0,323,

Atmosphere Toko Putra Kembar 2 (X3) 0,502, sehingga persamaan regresi dapat ditulis.

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 3,516 + 0,330 + 0,323 + 0,502$$

Dimana

Y = Keputusan Pembelian

X1 = People

X2 = Proses

X3 = Atmosphere

Persamaan tersebut dapat di artikan :

- Konstanta sebesar 3,516 memiliki arti bahwa konsistensi variabel Keputusan pembelian adalah sebesar 3,516
- Koefisien regresi People (X1) sebesar 0,330 memiliki arti jika variabel persepsi meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka persepsi meningkat sebesar 0,330 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
- Koefisien regresi Proses (X2) sebesar 0,323 memiliki arti bahwa jika variabel Proses meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka lokasi meningkat sebesar 0,323 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
- Koefisien regresi Atmosphere Toko (X3) sebesar 0,502 memiliki arti bahwa jika variabel Atmosphere Toko meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka Atmosphere Toko meningkat sebesar 0,502 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.

## Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Uji T (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,516	1,072		3,281	,001
	People	,330	,146	,187	2,262	,026
	Proses	,323	,116	,257	2,771	,007
	Atmosphere	,502	,090	,460	5,562	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Berdasarkan tabel Coefficients dapat disimpulkan sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Pertama

Didapat nilai T hitung 2,262 > T tabel 1,962 dengan nilai sig 0,026 < 0,05. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable people (X1) berpengaruh

positif terhadap keputusan pembelian (Y). Hipotesis pertama diterima ( $H_a$  diterima).

2. Hipotesis Kedua

Didapat nilai T hitung  $2,771 > T$  tabel  $1,962$  dengan nilai sig  $0,007 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable proses (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Hipotesis kedua diterima ( $H_a$  diterima).

3. Hipotesis Ketiga

Didapat nilai T hitung  $5,562 > T$  tabel  $1,962$  dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable atmosphere (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Hipotesis ketiga diterima ( $H_a$  diterima).

Tabel 6. Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	440,572	3	146,857	46,673	,000 <sup>b</sup>
	Residual	302,068	96	3,147		
	Total	742,640	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Atmosphere, People , Proses

Berdasarkan tabel ANOVA disimpulkan F hitung  $> F$  tabel atau  $46,673 > 2,70$  dengan tingkat sig  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti variable (X1) people, (X2) proses, dan (X3) atmosphere mempengaruhi signifikan terhadap keputusan pembelian di toko putra kembar 2.

**PEMBAHASAN**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh

dengan cara menyebar kuesioner dan masyarakat sekitar Desa Lemah Duhur yang pernah melakukan pembelian di Toko Putra Kembar 2 dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Kuesioner terkait dengan variabel *people*, *proses*, *atmosphere* toko, dan keputusan pembelian konsumen. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

- a. Konstanta sebesar 3,516 memiliki arti bahwa konsistensi variabel Keputusan pembelian adalah sebesar 3,516
- b. Koefisien regresi People (X1) sebesar 0,330 memiliki arti jika variabel persepsi meningkat sebesar 1% dan konstanta (a)

- adalah 0 (nol) maka persepsi meningkat sebesar 0,330 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
- c. Koefisien regresi Proses (X2) sebesar 0,323 memiliki arti bahwa jika variabel Proses meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka lokasi meningkat sebesar 0,323 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
  - d. Koefisien regresi Atmosphere Toko (X3) sebesar 0,502 memiliki arti bahwa jika variabel Atmosphere Toko meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka Atmosphere Toko meningkat sebesar 0,502 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
  - e. Didapat nilai T hitung  $2,262 > T$  tabel 1,962 dengan nilai sig  $0,026 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable people (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).
  - f. Didapat nilai T hitung  $2,771 > T$  tabel 1,962 dengan nilai sig  $0,007 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable proses (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).
  - g. Didapat nilai T hitung  $5,562 > T$  tabel 1,962 dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable atmosphere (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar 3,516 memiliki arti bahwa konsistensi variabel Keputusan pembelian adalah sebesar 3,516
2. Koefisien regresi People (X1) sebesar 0,330 memiliki arti jika variabel persepsi meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka persepsi meningkat sebesar 0,330 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
3. Koefisien regresi Proses (X2) sebesar 0,323 memiliki arti bahwa jika variabel Proses meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka lokasi meningkat sebesar 0,323 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
4. Koefisien regresi Atmosphere Toko (X3) sebesar 0,502 memiliki arti bahwa jika variabel Atmosphere Toko meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka Atmosphere Toko meningkat sebesar 0,502 yang artinya regresi tersebut bernilai positif.
5. Didapat nilai T hitung  $2,262 > T$  tabel 1,962 dengan nilai sig  $0,026 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable people (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).

6. Didapat nilai T hitung  $2,771 > T$  tabel  $1,962$  dengan nilai sig  $0,007 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable proses (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).

7. Didapat nilai T hitung  $5,562 > T$  tabel  $1,962$  dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa variable atmosphere (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan.
  - a. Variabel *people* memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Manajemen SDM dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat membantu konsumen dalam membeli suatu produk. karena hal tersebut dapat mendorong konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian pada toko tersebut.
  - b. Variabel proses memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Putra Kembar 2. Berbagai macam produk yang ditawarkan Toko Putra Kembar 2, menjadi dorongan bagi konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian di Toko Putra Kembar 2. Oleh karena itu Toko Putra Kembar 2 diharapkan dapat terus memenuhi produk apa saja yang dibutuhkan

konsumennya dengan memperhatikan jenis, merek, variasi ukuran, dan juga variasi kualitas produk.

- c. Variabel *store atmosphere* memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Putra Kembar 2. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, upaya yang sebaiknya dilakukan oleh Toko Putra Kembar 2 yaitu lebih memperhatikan pengelolaan pada store atmosphere di Toko Putra Kembar 2 terutama pada penataan antar rak. Toko Putra Kembar 2 juga perlu memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan-keluhan konsumen seperti yang terdapat pada akun foursquare yang menyangkut store atmosphere yang ada di Toko Putra Kembar 2, sehingga konsumen dapat merasakan kenyamanan saat melakukan pembelian dan dapat mendorong keputusan pembelian mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP-AMP YKPN, Yogyakarta, 2001, hlm. 59.
- Kotler.P& Keller.K.L 2007. “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi ke 12, Jilid
- Kotler, Philip. 2007. “*Manajemen Pemasaran*”, edisi ke 12, Jilid 1, Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Amstrong.2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Edisi 12.Jilid 1. Alih Bahasa : Bob Sabran.Jakarta:Erlangga
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. 2004. *Customer Behavior*. Prentice Hall Inc, USA.
- Swastha,Basu. 1996. *Asas-asas Marketing*.Yogyakarta: Liberty
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm. 91.
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi aksara, 2014, Ed.1, Cet. 2)., hlm. 153
- Indah, Novi Permata. 2018. “*Modul Praktikum Statistic For Economic 2 : Analisis Data dengan Program SPSS dan LISREL untuk Penelitian Manajemen*”. Makalah. UNSIKA, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Karawang
- (Suhadi)
- Bibliography**
- (n.d.). Retrieved from <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/2699/2039>
- Suhadi, A. F. (n.d.). Retrieved from <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/2699/2039>
- Diakses pada 22 Nov 20 Pukul 19:51
- (Kusumowidagdo)
- Bibliography**
- (n.d.). Retrieved from <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/2699/2039>
- Kusumowidagdo, A. (n.d.). Retrieved from <http://www.irjbs.com/index.php/jurnalirjbs/article/download/61/44>
- Suhadi, A. F. (n.d.). Retrieved from <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/2699/2039>
- Diakses pada 22 Nov 20 Pukul 21:04