

## DAFTAR ISI

**COVER**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                  | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....  | 11          |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah .....                    | 11          |
| 1.2.2. Rumusan Masalah .....                         | 12          |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                          | 12          |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                         | 13          |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis .....                        | 13          |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....                         | 13          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b> |             |
| <b>HIPOTESIS .....</b>                               | <b>14</b>   |
| 2.1. Kajian Pustaka .....                            | 14          |
| 2.1.1. Ilmu Manajemen .....                          | 14          |
| 2.1.1.1. Pengertian Manajemen.....                   | 14          |
| 2.1.1.2. Tujuan Manajemen .....                      | 15          |
| 2.1.1.3. Fungsi Manajemen.....                       | 16          |
| 2.1.1.4. Bidang Manajemen .....                      | 18          |
| 2.1.2. Manajemen Pemasaran.....                      | 19          |

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2.1. Definisi Manajemen .....                                                                               | 19        |
| 2.1.2.2. Definisi Manajemen Pemasaran .....                                                                     | 20        |
| 2.1.2.3. Fungsi Manajemen Pemasaran .....                                                                       | 21        |
| 2.1.2.4. Strategi Pemasaran .....                                                                               | 23        |
| 2.1.3. Perilaku Konsumen .....                                                                                  | 24        |
| 2.1.4. Atmosfer Toko .....                                                                                      | 26        |
| 2.1.4.1. Pengertian Atmosfer Toko .....                                                                         | 26        |
| 2.1.4.2. Fungsi Atmosfer Toko .....                                                                             | 28        |
| 2.1.4.3. Indikator Atmosfer Toko .....                                                                          | 29        |
| 2.1.5. Faktor Sosial .....                                                                                      | 31        |
| 2.1.5.1. Pengertian Faktor Sosial .....                                                                         | 31        |
| 2.1.5.2. Tujuan Faktor Sosial .....                                                                             | 32        |
| 2.1.5.3. Indikator Faktor Sosial .....                                                                          | 33        |
| 2.1.6. Keputusan Pembelian .....                                                                                | 34        |
| 2.1.6.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....                                                                   | 34        |
| 2.1.6.2. Model Proses Pembelian .....                                                                           | 35        |
| 2.1.6.3. Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....                                                              | 36        |
| 2.1.6.4. Indikator Keputusan Pembelian .....                                                                    | 38        |
| 2.1.7. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                                                                  | 39        |
| 2.2. Kerangka Pemikiran .....                                                                                   | 43        |
| 2.2.1. Hubungan Atmosfer Toko dengan Keputusan Pembelian<br>Pada Toserba Pajajaran Ciamis .....                 | 43        |
| 2.2.2. Hubungan Faktor Sosial dengan Keputusan Pembelian<br>Pada Toserba Pajajaran Ciamis .....                 | 44        |
| 2.2.3. Hubungan Atmosfer Toko dan Faktor Sosial dengan<br>Keputusan Pembelian pada Toserba Pajajaran Ciamis ... | 45        |
| 2.3. Hipotesis .....                                                                                            | 46        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                          | <b>48</b> |
| 3.1. Metode Penelitian yang Digunakan .....                                                                     | 48        |
| 3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....                                                               | 49        |
| 3.2.1. Definisi Variabel .....                                                                                  | 49        |

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....                                                                             | 50        |
| 3.3. Populasi dan Sampel.....                                                                                     | 51        |
| 3.3.1. Populasi.....                                                                                              | 51        |
| 3.3.2. Sampel.....                                                                                                | 52        |
| 3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....                                                                     | 54        |
| 3.4.1. Sumber Pengumpulan Data.....                                                                               | 54        |
| 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                               | 54        |
| 3.5. Teknik Analisis Data .....                                                                                   | 55        |
| 3.5.1. Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap Keputusan<br>Pembelian pada Toserba Pajajaran Ciamis .....                 | 55        |
| 3.5.2. Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan<br>Pembelian pada Toserba Pajajaran Ciamis .....                 | 58        |
| 3.5.3. Pengaruh Atmosfer Toko dan Faktor Sosial Terhadap<br>Keputusan Pembelian pada Toserba Pajajaran Ciamis ... | 61        |
| 3.6. Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                            | 64        |
| 3.6.1. Tempat Penelitian.....                                                                                     | 64        |
| 3.6.2. Waktu Penelitian .....                                                                                     | 64        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                | <b>66</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian.....                                                                                        | 66        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....                                                                        | 66        |
| 4.1.1.1 Sejarah Toserba Pajajaran Ciamis.....                                                                     | 66        |
| 4.1.1.2 Organisasi Kepegawaian Toserba                                                                            |           |
| 4.1.1.3 Pajajaran Ciamis.....                                                                                     | 68        |
| 4.1.1.4 Tata Kerja Toserba Pajajaran Ciamis.....                                                                  | 70        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....                                                                               | 75        |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....                                                                       | 77        |
| 4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Atmosfer Toko .....                                                            | 77        |
| 4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Sosial.....                                                             | 88        |
| 4.1.3.3 Deskripsi Hasil Penelitian Keputusan<br>Pembelian .....                                                   | 97        |
| 4.1.4 Pembuktian Hipotesis .....                                                                                  | 108       |

|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| 4.1.4.1 Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap          |            |
| Keputusan Pembelian .....                        | 108        |
| 4.1.4.2 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap          |            |
| Keputusan Pembelian .....                        | 115        |
| 4.1.4.3 Pengaruh Atmosfer Toko dan Faktor Sosial |            |
| Terhadap Keputusan Pembelian .....               | 122        |
| 4.2. Pembahasan .....                            | 131        |
| 4.2.1. Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap Keputusan |            |
| Pembelian .....                                  | 131        |
| 4.2.2. Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan |            |
| Pembelian .....                                  | 133        |
| 4.2.3. Pengaruh Atmosfer Toko dan Faktor Sosial  |            |
| Terhadap Keputusan Pembelian .....               | 134        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                       | <b>138</b> |
| 5.1 Simpulan .....                               | 138        |
| 5.2 Saran .....                                  | 138        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                      | <b>139</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                       |                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 | Hasil Kuisisioner Pra Survey Keputusan Pembelian Pada Toserba Pajajaran Ciamis.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 1. 2 | Hasil Kuisisioner Pra Survey Atmosfer Toko Pada Toserba Pajajaran Ciamis.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 1. 3 | Hasil Kuisisioner Pra Survey Faktr Sosial Pada Toserba Pajajaran Ciamis.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|            |                                                                                                       |                                     |
| Tabel 2. 1 | Fungsi-Fungsi Manajemen.....                                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 2 | Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|            |                                                                                                       |                                     |
| Tabel 3. 1 | Operasionalisasi Variabel .....                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 2 | Jumlah Konsumen Toserba Pajajaran Ciamis...                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 3 | Tingkat Koefisien Korelasi .....                                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 4 | Tingkat Koefisien Korelasi .....                                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 5 | Tingkat Koefisien Korelasi .....                                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 6 | Jadwal Penelitian .....                                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|            |                                                                                                       |                                     |
| Tabel 4. 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 4 | Pedoman Interpretasi Variabel Atmosfer Toko .                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 5 | Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Tampilan Eksterior Yang Menarik Dan Modern.     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 6 | Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Area Parkir Yang Luas Dan Mudah Dijangkau ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

- Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Akses Yang Mudah Dan Nyaman Untuk Masuk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Pencahayaan Interior Yang Baik Dan Nyaman. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Tata Letak Produk Yang Mudah Dijangkau Dan Terlihat .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Musik Atau Suara Latar Yang Menyenangkan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Jalur Penyimpanan Rak Yang Jelas Dan Tidak Terlalu Sempit ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Memiliki Tata Letak Yang Mudah Diikuti Dan Dipahami ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Saya Dapat Dengan Mudah Menemukan Apa Yang Saya Cari Di Toserba Pajajaran Ciamis .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Display Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Memudahkan Saya Menemukan Apa Yang Saya Cari ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Display Produk Di Toserba Menggunakan Display Yang Kreatif Dan Inovatif.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Menggunakan Signage (Rambu Toko) Dan Label Yang Jelas Dan Mudah Dibaca .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Rekapitulasi Kuisiomer Variabel Atmosfer Toko.... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 18 Pedoman Interpretasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Pedoman Interpretasi Variabel Faktor Sosial .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Saya Cenderung Membeli Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Yang Direkomendasikan Teman..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Saya Sering Memberi Rekomendasi Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Kepada Teman ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Saya Sering Bergabung Dengan Komunitas Online Untuk Meminta Pendapat Tentang Produk ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Saya Percaya Pada Ulasan Dan Rekomendasi Dari Orang Lain Saat Memilih Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Keluarga Saya Memiliki Pengaruh Besar Dalam Keputusan Pembelian Saya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Saya Sering Meminta Pendapat Keluarga Saya Tentang Produk Sebelum Membelinya ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Saya Merasa Lebih Nyaman Membeli Produk Yang Disetujui Oleh Keluarga Saya ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Keluarga Saya Berperan Penting Dalam Membentuk Preferensi Dan Sikap Saya Terhadap Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Saya Memilih Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Yang Mencerminkan Kepribadian Dan Gaya Hidup Saya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Saya Memilih Produk Yang Sesuai Dengan Citra Diri Saya.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Saya Ingin Membeli Produk Yang Meningkatkan Status Sosial Saya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Saya Membeli Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Yang Sesuai Dengan Peran Saya Dalam Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Rekapitulasi Kuisisioner Variabel Faktor Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Pedoman Interpretasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 34 Pedoman Interpretasi Variabel Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Menyediakan Pilihan Produk Yang Beraneka Ragam Dan Memiliki Kualitas Baik .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Saya Mempertimbangkan Kualitas Produk Sebelum Membelinya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Menyediakan Produk Dari Berbagai Merek Terkenal Dan Kekinian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Saya Memilih Merek Yang Sesuai Dengan Nilai-Nilai Dan Gaya Hidup Saya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 39 Tanggapan Responden Toserba Pajajaran Ciamis Menggunakan Sistem Penyaluran Yang Berorientasi Pada Layanan Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 40 Tanggapan Responden Saya Memilih Toserba Pajajaran Ciamis Karena Memiliki Produk Yang Lengkap Dan Variatif..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 41 Tanggapan Responden Saya Biasanya Membeli Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Pada Saat Ada Diskon Atau Promo ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 42 Tanggapan Responden Saya Memilih Waktu Pembelian Di Toserba Pajajaran Ciamis Yang Memungkinkan Saya Untuk Membandingkan Harga Dan Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 43 Tanggapan Responden Saya Membeli Produk Di Toserba Pajajaran Ciamis Dalam Jumlah Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Saya .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 44 Tanggapan Responden Saya Mempertimbangkan Diskon Atau Promo Yang Berlaku Untuk Jumlah Pembelian Tertentu....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 45 Tanggapan Responden Saya Memutuskan Untuk Berbelanja di Toserba Pajajaran Ciamis Karena Metode Pembayaran Yang Mudah .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 46 Tanggapan Responden Saya Mempertimbangkan Biaya Tambahan Yang Terkait Dengan Metode Pembayaran Ketika Berbelanja Di Toserba Pajajaran Ciamis.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 47 Rekapitulasi Kuisiioner Variabel Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 48 Pedoman Interpretasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 49 Bobot-Bobot untuk Perhitungan Korelasi X1 Terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 50 Bobot-Bobot untuk Perhitungan Korelasi X2 Terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 51 Bobot-Bobot untuk Perhitungan Korelas X1 dani X2 Terhadap Y .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 52 Rekapitulasi Koefisien Korelasi .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....         |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner ..... |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian .....       |
| Lampiran 4 Bobot Perhitungan X1, X2 dan Y ..... |
| Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS .....           |
| Lampiran 6 Balasan Penelitian .....             |