

**PENGARUH ATMOSFER GERAJ DAN PELAYANAN RITEL
TERHADAP NILAI HEDONIK DAN PEMBELIAN IMPULSIF
PELANGGAN GERAJ MINISO
(Studi Pada Pelanggan Miniso Malioboro Mal)**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND RETAIL SERVICE ON
HEDONIC SHOPPING VALUE AND IMPULSIVE BUYING BEHAVIOR OF
MINISO CUSTOMERS
(Study at Customer of Miniso Malioboro Mall)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
MUHAMMAD IRSYAD FAIQ
20150410350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH ATMOSFER GERAJ DAN PELAYANAN RITEL
TERHADAP NILAI HEDONIK DAN PEMBELIAN IMPULSIF
PELANGGAN GERAJ MINISO
(Studi Pada Pelanggan Miniso Malioboro Mal)**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND RETAIL SERVICE ON
HEDONIC SHOPPING VALUE AND IMPULSIVE BUYING BEHAVIOR OF
MINISO CUSTOMERS
(Study at Customer of Miniso Malioboro Mall)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
MUHAMMAD IRSYAD FAIQ
20150410350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Irsyad Faiq

Nomor Mahasiswa : 20150410350

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH ATMOSFER GERAJ DAN PELAYANAN RITEL TERHADAP NILAI HEDONIK DAN PEMBELIAN IMPULSIF PELANGGAN GERAJ MINISO (Studi Pada Pelanggan Miniso Malioboro Mal)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia skripsi ini dibatalkan.

Yogyakarta, 21 MARET 2020



Muhammad Irsyad Faiq

MOTTO

“Tidak perlu risau karena skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai dan kamu yang tau prioritas untuk dirimu sendiri”

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang jasanya tidak ternilai dalam hidup penulis,
2. Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini,
3. Sahabat Anak emak, Cungkil Matahari dan semua teman-temanku yang tak bisa disebutkan semuanya yang telah mengisi hari-hari penulis, serta menjadi tempat bercanda, berdebat, dan bertukar pikiran semasa perkuliahan,
4. Seluruh keluarga besar akademisi khususnya manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Proyek ekspedisi Nusantara dan Kelompok Studi Pasarmodal yang telah menjadi bagian dari keluarga besar dan teman seperjuangan dalam hidup penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah kata syukur yang diucapkan penulis karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH ATMOSFER GERAJ DAN PELAYANAN RITEL TERHADAP NILAI HEDONIK DAN PEMBELIAN IMPULSIF PELANGGAN GERAJ MINISO” (Studi Pelanggan Miniso Malioboro Mal)” sebagai syarat menempuh gelar sarjana (S-1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam perjalanan penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan berbagai pihak yang sangat berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua orang tua dan 2 adik saya yang selalu mendukung serta memberikan semangat dan doa sehingga tugas akhir ini dapat segera terselesaikan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Amin ya Rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 01 MARET 2020



Muhammad Irsyad Faiq

DAFTAR ISI

INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Ritel Modern.....	11
2. Bauran Pemasaran	14
3. Atmosfer Gerai	16
4. Pelayanan Ritel.....	18
5. Perilaku Konsumen.....	21
6. Nilai Hedonik	22
7. Pembelian Impulsif.....	23
B. Kajian Empiris	25
C. Penurunan Hipotesis	29
1. Hubungan antara atmosfer gerai dengan nilai hedonik.	29
2. Hubungan antara pelayanan ritel dengan nilai hedonik.....	30
3. Hubungan antara atmosfer gerai dengan pembelian impulsif.	31
4. Hubungan antara pelayanan ritel dengan pembelian impulsif.....	31