

Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian di Butik Nabila Lumajang

Dinda Dwi Marsella¹, M. Taufik², Hartono³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email : dindadwi659@gmail.com¹

Email : mtaufikwiga@gmail.com²

Email: Hartono58.wiga@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 4

Bulan Juni

Tahun 2020

Halaman 236-241

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Dengan metode *Simple Random Sampling*, sebanyak 80 responden di pilih sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya keragaman produk dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara simultan keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang dengan koefisien determinasi (*R Square*) diperoleh nilai sebesar 37,1% yang artinya keputusan pembelian dapat di jelaskan oleh variabel keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko sebesar 37,1%. Sedangkan sisanya 62,9% keputusan pembelian di jelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Implikasi penelitian ini adalah untuk memberi wawasan terkait faktor yang memutuskan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian dilihat dari keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko.

Kata Kunci: Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of product diversity, service quality and store atmosphere partially and simultaneously on purchasing decisions at the Nabila Lumajang Boutique. The research method used in this study is a quantitative research method. The data obtained were analyzed use multiple linear regression. With the Simple Random Sampling method, 80 respondents were chosen as respondents in this study. The results showed that only partially the diversity of products and service quality that influence purchasing decisions. While the simultaneous diversity of products, service quality and store atmosphere significantly influence the purchase decision in Butik Nabila Lumajang with a coefficient of determination (*R Square*) obtained a value of 37.1%, which means the purchase decision can be explained by the variable product diversity, service quality and store atmosphere by 37.1%. While the remaining 62.9% of purchasing decisions are explained by other variables not examined in this study The implication of this research is to provide insights related to factors that decide consumers in making a purchasing decision seen from the diversity of products, service quality and store atmosphere.*

Keywords: Product Diversity, Service Quality, Store Atmosphere and Purchasing Decisions

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis busana muslim di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat. Saat ini banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan busana muslim. Masyarakat menggunakan busana muslim tidak hanya pada acara keagamaan namun juga pada setiap aktivitas yang dilakukan. Pangsa pasar yang luas inilah yang mendorong minat pelaku bisnis untuk terjun di bisnis busana muslim. Semakin banyak para pelaku bisnis yang terjun di bidang *fashion* akan mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang ketat membuat pelaku bisnis menyusun strategi agar bisnis yang digeluti dapat bertahan. Pelaku bisnis harus mampu menawarkan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen karena konsumen sangat selektif dalam memilih produk yang akan dibelinya. Butik adalah salah satu bentuk bisnis yang bergerak di bidang *fashion* yang banyak diminati oleh pelaku bisnis. Butik merupakan salah satu bisnis yang mulai mengalami perkembangan di kota Lumajang. Salah satunya adalah Butik Nabila Lumajang.

Produk yang ditawarkan di Butik Nabila sangat beragam mulai dari gamis, khimar, sepatu, mukenah, rok, tunik, *accessories* hijab, dan lain sebagainya. Semua kebutuhan muslimah dalam berpakaian dapat dibeli di Butik Nabila Lumajang. Butik ini juga menyediakan berbagai merek yang sudah melekat di benak konsumen. *Product assortment* (keragaman produk) adalah sejumlah produk dan barang yang ditawarkan kepada konsumen oleh penjual tertentu (Kotler & Keller, 2009:15). Kualitas pelayanan yang terdapat di Butik Nabila cukup baik. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen serta menguasai produk yang ditawarkan. Dengan begitu akan memudahkan konsumen dalam memahami produk yang ditawarkan sehingga akan berdampak pada keputusan konsumen. Kualitas pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh seorang atau organisasi guna menciptakan kepuasan untuk pelanggan maupun karyawan (Kasmir, 2017:47; Sulistyan, et al., 2017; Sulistyan & Budiyan, 2019). Suasana toko di Butik Nabila memberikan nuansa yang nyaman dan tenang sehingga mampu merangsang emosional konsumen. Suasana toko (*store atmosphere*) merupakan kombinasi dari karakteristik fisik toko yang menciptakan citra dalam benak konsumen (Utami, 2017:322). Dengan strategi yang ada di Butik mendasari konsumen melakukan pembelian. Keputusan pembelian adalah preferensi konsumen atas produk dan merek yang berada pada kumpulan pilihan dan niat konsumen untuk membeli yang disukai (Kotler & Keller, 2009:188).

Beberapa penelitian sejenis dengan variabel keragaman produk, kualitas pelayanan, suasana toko sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen antara lain Purwanto & Hakim (2016), Haque & Samboro (2019), Sawiyahusnia & Samboro (2017), Setianingsih & Nurhadi (2016), Fitri (2018), Hidayat & Sujud (2019), Firdausy & Idawati (2017), dan Afiani (2019), Waloejan (2016), Anggita & Ali, (2017). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis yang pertama yaitu terdapat pengaruh keragaman produk secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Hipotesis kedua terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Hipotesis ketiga terdapat pengaruh suasana toko secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Hipotesis keempat terdapat pengaruh keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan termasuk penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2015:62) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu konsumen Butik Nabila Lumajang. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode yang digunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Langkah analisis data penelitian ini terdiri dari Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan yang terdiri dari 4 (empat) butir pernyataan untuk variabel keragaman produk, 5 (lima) butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 9 (sembilan) butir pernyataan untuk variabel suasana toko dan 5 (lima) butir pernyataan untuk variabel keputusan pembelian. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi, seluruh mempunyai r hitung yang lebih besar dari r minimal (0,3). Dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Kesimpulannya seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang dibutuhkan.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* untuk variabel keragaman produk (X_1) sebesar 0,558, variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,711, suasana toko (X_3) sebesar 0,721, dan variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 0,633. Dapat disimpulkan keempat variabel tersebut memiliki reliabilitas yang kuat sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa pada grafik *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, begitu pula pada grafik histogram yang memberikan pola distribusi yang normal (tidak terjadi kemiringan). Kedua grafik menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. Hal ini berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, jadi semua variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel yang saling independen, sehingga dapat dilanjutkan dalam pengujian regresi linier berganda.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti tidak ada gangguan dalam model regresi ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dengan tujuan untuk mengetahui rumusan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pada analisis regresi linier dapat disusun suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 5.440 + 0,310X_1 + 0,372X_2 + 0,079X_3$$

Nilai konstanta sebesar 5.440 hal ini menunjukkan apabila nilai keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko memiliki nilai nol (0) maka nilai keputusan pembelian sebesar 5.440. Nilai koefisien keragaman produk sebesar 0,310 menunjukkan setiap kenaikan 1 (satu) variabel keragaman produk maka akan menaikkan keputusan pembelian sebesar 0,310 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel keragaman produk akan menurunkan keputusan pembelian sebesar 0,310. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,372 menunjukkan setiap kenaikan 1 (satu) variabel kualitas pelayanan maka akan menaikkan keputusan pembelian sebesar 0,372 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel kualitas pelayanan akan menurunkan keputusan pembelian sebesar 0,372. Nilai koefisien suasana toko sebesar 0,079 menunjukkan setiap kenaikan 1 (satu) variabel suasana toko maka akan menaikkan keputusan pembelian sebesar 0,079 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel suasana toko akan menurunkan keputusan pembelian sebesar 0,079.

Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.440	2.531		2.149	.035	
	TOTAL_X1	.310	.130	.240	2.387	.019	.820
	TOTAL_X2	.372	.095	.409	3.905	.000	.753
	TOTAL_X3	.079	.072	.115	1.099	.275	.754

1) Variabel Keragaman Produk

Hasil uji t untuk variabel keragaman produk (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,387 dengan tingkat signifikansi 0,019. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,991$. Ini berarti $t_{hitung} 2,387 > t_{tabel} 1,991$ dengan signifikansi $0,019 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya keragaman produk berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang.

2) Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,905 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,991$. Ini berarti $t_{hitung} 3,905 > t_{tabel} 1,991$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang.

3) Variabel Suasana Toko

Hasil uji t untuk variabel suasana toko (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar 1,009 dengan tingkat signifikansi 0,275. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,991$. Ini berarti $t_{hitung} 1,009 < t_{tabel} 1,991$ dengan signifikansi $0,275 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya suasana toko tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang.

b. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167.595	3	55.865	14.955	.000 ^b
	Residual	283.893	76	3.735		
	Total	451.488	79			

Dari hasil pengujian dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 14,955 lebih besar dari $F_{tabel} 2,72$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Sehingga dapat diketahui secara simultan variabel keragaman produk, kualitas pelayanan, dan suasana toko terdapat pengaruh secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.609 ^a	.371	.346	1.933	

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,371. Hal ini berarti 37,1% keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko, sedangkan sisanya 62,9% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel lain contohnya harga dan merek yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian

Pembahasan ini berhubungan dengan hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa keragaman produk berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Penelitian ini memperoleh hasil keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang, karena nilai signifikansi keragaman produk sebesar 0,019 lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan oleh peneliti yakni 5% atau 0,05. Maka hipotesis pertama diterima, artinya apabila keragaman produk naik maka nilai keputusan pembelian akan mengalami kenaikan. Sebaliknya jika nilai keragaman produk turun maka nilai keputusan pembelian akan mengalami penurunan. Dalam penelitian ini keragaman produk adalah suatu faktor yang mempengaruhi dalam keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa jika Butik Nabila Lumajang menyediakan produk yang beragam maka akan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Jenis yang disediakan oleh Butik Nabila terdiri dari berbagai macam merek, ukuran dan kualitas yang sesuai dengan selera konsumen. Dimana konsumen Butik Nabila didominasi oleh kalangan perempuan karena produk yang dijual pun khusus untuk keperluan perempuan dalam menunjang penampilannya. Konsumen akan merasa senang karena banyak pilihan produk yang ditawarkan sehingga tidak membatasi konsumen ketika menentukan pilihannya. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Purwanto & Hakim (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial keragaman produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Pembahasan ini berhubungan dengan hasil pengujian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Penelitian ini memperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang, karena nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan oleh peneliti yakni 5% atau 0,05. Maka hipotesis kedua diterima, artinya apabila kualitas pelayanan naik maka nilai keputusan pembelian akan mengalami kenaikan. Sebaliknya jika nilai kualitas pelayanan turun maka nilai keputusan pembelian akan mengalami penurunan. Pelayanan terhadap konsumen merupakan hal yang diperhatikan di Butik Nabila mulai dari segi bukti fisik atau penampilan karyawan, keandalan, ketanggapan, dan cara karyawan memberikan perhatian kepada konsumen. Karyawan Butik Nabila memakai pakaian yang rapi. Karyawan juga mempunyai seragam yang dipakai pada hari yang telah ditentukan untuk menunjang penampilannya. Pelayanan yang diberikan tidak hanya dilakukan secara *offline* namun juga online sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian. Karyawan dapat mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan dan diperlukan oleh konsumen. Perhatian kepada konsumen merupakan hal utama yang dilakukan oleh karyawan agar konsumen merasa nyaman saat melakukan pembelian. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Merentek et al.,(2017) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

c. Pengaruh Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian

Pembahasan ini berhubungan dengan hasil pengujian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa suasana toko berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa suasana toko tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang, karena nilai signifikansi keragaman produk sebesar 0,275 lebih besar dari nilai signifikansi yang ditentukan oleh peneliti yakni 5% atau 0,05. Maka hipotesis pertama ditolak, artinya apabila nilai suasana toko turun maka nilai keputusan pembelian tidak mengalami penurunan. Konsumen tidak mengutamakan suasana toko dalam memutuskan pembelian. Butik Nabila sangat memperhatikan suasana toko untuk memberikan rasa nyaman kepada konsumen mulai dari papan nama Butik terlihat dengan jelas, fasilitas parkir yang memadai, menjaga kondisi ruangan agar tetap bersih, penempatan produk yang memudahkan konsumen mencarinya dan pengaturan jalan yang memudahkan konsumen dalam memilih produk. Namun hal itu bukan yang menjadi alasan konsumen dalam memutuskan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Konsumen dalam mengambil keputusan pembelian lebih mengutamakan pilihan produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri (2018) yang menyatakan bahwa secara parsial suasana toko tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

d. Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian

Pembahasan ini berhubungan dengan hasil pengujian hipotesis keempat yang menyatakan keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko dengan keputusan pembelian konsumen. Jika konsumen menyukai produk dengan beragam pilihan dengan pelayanan terbaik yang diberikan karyawan serta suasana toko yang mendukung maka akan mengakibatkan meningkatnya keputusan pembelian.

KESIMPULAN

Dari hasil pengujian hipotesis pertama keragaman produk berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Dari hasil pengujian hipotesis kedua kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga suasana toko tidak berpengaruh secara parsial signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Dari hasil pengujian hipotesis keempat keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian di Butik Nabila Lumajang. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,371. Hal ini berarti 37,1% keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh keragaman produk, kualitas pelayanan dan suasana toko, sedangkan sisanya 62,9% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang telah dibahas, saran yang dapat diberikan kepada Butik Nabila Lumajang, untuk meningkatkan keragaman produk yang dijual yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen serta semakin memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen agar mampu meningkatkan keputusan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiani, D. (2019). PENGARUH SUASANA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO STARS. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 07(03).
- Anggita, R., & Ali, H. (2017). Scholars Bulletin The Influence of Product Quality , Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT . Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta , South Tangerang District). *A Multidisciplinary Journal*, 261–272. <https://doi.org/10.21276/sb>
- Firdausy, C. M., & Idawati, R. (2017). Effects of Service Quality, Price and Promotion on Customers' Purchase Decision of Traveloka Online Airline Tickets in Jakarta, Indonesia. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 3(2), 42–49. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.32.1004>
- Fitri, A. (2018). Pengaruh Suasana Toko, Keragaman Produk, dan Persepsi terhadap Keputusan Pembelian pada Koperasi Karyawan Mustikatama di Lumajang. *Progress Conference*, 1(1), 813–825.
- Haque, M. T., & Samboro, J. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(1), 129–133.
- Hidayat, R., & Sujud, A. (2019). Pengaruh Atmosfer Toko, Lokasi Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Planet Ban Margonda Raya Depok. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(1), 17–29.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Merentek, Y. F., Lopian, J., & Soegoto, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kfc Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2839–2847.
- Purwanto, & Hakim, A. A. El. (2016). Pengaruh Product Assortment Dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Manajemen* 05, 07(01).
- Sawiyahusnia, M., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen di Butik Mezora Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 135–140.
- Setianingsih, N. F., & Nurhadi. (2016). *Pengaruh Persepsi Harga, Keragaman Produk, dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Dunkin Donuts Ambarukmo Plaza Yogyakarta)*. 2, 82–90.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(2), 77-87. doi: 10.30741/wiga.v7i2.337
- Sulistyan, R. B., & Budiyanto. (2019). The Mediating Role Of Satisfaction On The Relationship Between Perceived Institutional And Functional Image On Student Retention. *Proceeding Book 7th Asian Academic Society International Conference 2019*, 377-381.
- Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Salemba Empat.
- Waloejan, N. A. (2016). The Influence of Store Atmosphere on Consumer Purchase Decision At Kawan Baru Restaurant Mega Mas Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 1212–1219.