

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada pelanggan Pasaraya Sri Ratu Semarang)

Skripsi



Disusun Oleh :

WIKE FITRIANY

NIM : 30401310998

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG FAKULTAS
EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2017

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada pelanggan Pasaraya Sri Ratu Semarang)

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :
WIKE FITRIANY
NIM : 30401310998**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG FAKULTAS
EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wike Fitriany

NIM : 30401310998

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

“PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 24 Maret 2017



Wike Fitriany

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian untuk Skripsi

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(studi pada pelanggan Pasaraya Sri Ratu Semarang)**

Disusun Oleh :
WIKE FITRIANY
NIM : 30401310998

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Maret 2017
Pembimbing,



Drs. Agus Wachjutomo,MSi

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(studi pada pelanggan Pasaraya Sri Ratu Semarang)**

Disusun Oleh :
WIKE FITRIANY
30401310998

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 24 Maret 2017

Susunan Dewan Penguji

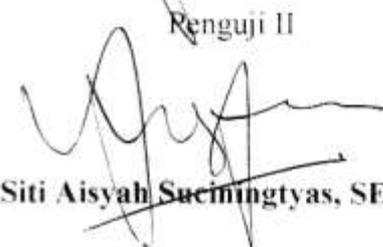
Pembimbing


Drs. Agus Wachjutomo, MSi

Penguji I


Dr. H. Ardian Adhiatma, MM

Penguji II


Siti Aisyah Suciningtyas, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal Maret 2017



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WIKE FITRIANY

NIM : 30401310998

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Ds. Mutih Wetan, Rt 03 / Rw 02, Wedung - Demak

No. HP/Email : 085 799 740 340 / wikefgs@gmail.com

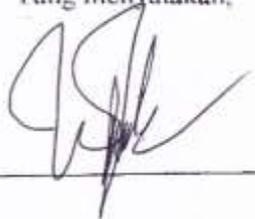
Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul: Pengaruh service quality dan store atmosphere terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihkan/mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap, mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 April 2017

Yang menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Jangan menjadi tawanan dari masa lalu
- Pengalaman adalah guru yang terbaik
- Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua

PERSEMBAHAN

Karya Kecilku ini Kupersembahkan Kepada :

1. Ibuku tercinta Wiwik Adawiyah
2. Ayahku tercinta Waid Fikri
3. Adik-adikku tercinta Windy Dwi Ramadani dan Widya Fiola Tri Yunita
4. Semua Sahabat- Sahabatku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” (studi pada pelanggan Pasaraya Sri Ratu Semarang)** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. Agus Wachjutomo, MSi selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian, saran, dan segala bimbingan serta arahannya selama penulisan skripsi ini.
2. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dra. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Seluruh Staff Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Bapak dan Ibu saya tercinta yang telah menjadi orang tua terbaik
7. Adik-adik saya tercinta Windy Dwi Ramadani dan Widya Fiola Tri Yunita yang selalu memberikan saya motivasi
8. Sahabatku (Zannis, Nafi, Vasha, Yuli, Nava, Dewi, Sri) yang memberikan dukungan serta semangat dalam belajar.
9. Teman-temanku seperjuangan KCU NASMOCO (Nafi, Lazuardy, Aurum, Takdip, Laela, Dinda, Indra, Akbar, Jody, Astri, Rizwan, Bowo, Pristika, Rizky, Rizael, Ulin, Meryta, Afida, Any, Soraya, Rizal)
10. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi 2013, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa kami sebut satu persatu, namun percayalah kebaikan Bapak dan Ibu serta Mas-Mas dan Mbak-Mbak selalu menjadi kenangan tersendiri yang sulit terlupakan Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna meskipun demikian Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Semarang, 24 Maret 2017

Penulis

Wike Fitriany