

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VISUAL DISPLAY* DAN
STIMULUS DISCOUNT TERHADAP PERILAKU *IMPLUSIF*
BUYING DENGAN *POSITIVE EMOTION* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro)**

SKRIPSI



Oleh:
I KADEK SUKARSE
NPM. 18610044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VISUAL DISPLAY* DAN
STIMULUS DISCOUNT TERHADAP PERILAKU IMPLUSIF
BUYING DENGAN *POSITIVE EMOTION* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro)**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Penyusunan Skripsi**

Oleh:
I KADEK SUKARSE
NPM. 18610044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

I Kadek Sukarse. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Visual Display dan Stimulus Discount Terhadap Perilaku Impulsif Buying dengan Positive Emotion Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro)*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Febriyanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, visual Display, stimulus Discount, Impulsif Buying, positive emotion.*

Impulsif buying merupakan salah perilaku konsumen dimana konsumen membeli barang yang diinginkan namun tidak mereka butuhkan. Perilaku ini digunakan oleh para retailer atau pusat perbelanjaan lainnya guna meningkatkan jumlah penjualan. Beberapa strategi yang sering dilakukan oleh pemilik usaha diantaranya yaitu peningkatan kualitas pelayanan, stimulus discount dan visual display yang menarik mata pengunjung sehingga membangkitkan positive emotion dan berujung pada perilaku impulsif buying oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *stimulus discount* dan *visual display* terhadap perilaku *impulsif buying* dengan *positive emotion* sebagai variabel moderasi di Muhammadiyah Bisnis Center Kota Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *stimulus discount*, *visual display*, *impulsif buying* dan *positive emotion*. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Muhammadiyah Bisnis Center Kota Metro. Populasi penelitian adalah kosumen sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *secara partial* maupun *simultan* kualitas pelayanan, *stimulus discount*, *visual display* berpengaruh positif dan signifikan terhadap impulsif buying. *Positive emotion* memoderasi atau meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan, *visual display*, dan *stimulus discount* terhadap *impulsif buying*.

ABSTRACT

I Kadek Sukarse. 2022. *The Effect of Service Quality, Visual Display and Discount Stimulus on Impulsive Buying Behavior with Positive Emotion as a Moderating Variable (Study at Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Metro City)*. Thesis. Management Studies Program, Faculty of Economics and Business. University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (1) Dr. Febriyanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Kata kunci: *Quality of service, visual display, discount stimulus, impulsive buying, positive emotion.*

Impulsive buying is a consumer behavior where consumers buy things they want but don't need. This behavior is used by retailers or other shopping centers to increase the number of sales. Some strategies that are often carried out by business owners include improving service quality, discount stimulus and visual displays that attract visitors' eyes so as to generate positive emotion and lead to impulsive buying behavior by consumers. This study aims to determine the effect of service quality, discount stimulus and visual display on impulsive buying behavior with positive emotion as a moderating variable at Muhammadiyah Bisnis Center Metro City.

The research design is quantitative research or verification research. The method used in this research is the explanatory survey method. The objects in this study are service quality, discount stimulus, visual display, impulsive buying and positive emotion. This research activity was conducted at the Muhammadiyah Business Center Metro City. The research population is consumers as many as 96 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tool used is data quality analysis and Moderated Regression Analysis (MRA) with the SPSS program.

The results showed that partially or simultaneously service quality, discount stimulus, visual display had a positive and significant effect on impulsive buying. Positive emotion moderates or increases the effect of service quality, visual display, and discount stimulus on impulsive buying

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL MULIA MOTOR**


I KADEK SUKARSE
NPM. 18610044

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 1 Juli 2022
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901



Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M.
NIDN: 0206068604



Sekretaris

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0228035801



Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI
ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL MULIA MOTOR

I KADEK SUKARSE
NPM. 18610044

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 1 Juli 2022
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901



Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M.
NIDN: 0206068604



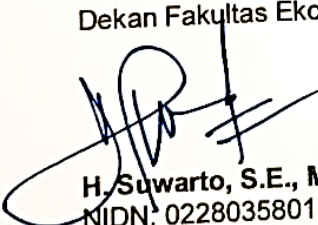
Sekretaris

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0228035801



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0228035801

MOTTO

*Adbhirgatrani cuddhyanti manah satyena cuddhyati
widyatapobhyam bhutatma
buddhir jnanena cuddhyati.*

(Manawa Dharmasastra V. 109)

Artinya

Tubuh dibersihkan dengan air, pikiran disucikan dengan kebenaran, jiwa disucikan dengan pelajaran suci dan tapa brata, kecerdasan dengan pengetahuan yang benar.

" Tidak ada keberuntungan dalam hidup tanpa adanya usaha dan doa"

(Penulis)

"Pendidikan merupakan salah satu proses dalam membentuk pola pikir."

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan Do'a dari orang-orang tercinta, Skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya haturkan rasa syukur dan trimakasih saya kepada:

1. Kedua Orang tua, Ayahanda I Nyoman Gede, Ibunda Ni Wayan Suci dan kakak I Gede Warse yang selalu berdo'a, memberikan nasehat, arahan, dukungan yang tiada batas kepada penulis untuk tetap semangat dan optimis dalam menghadapi segala sesuatunya. Terima kasih untuk segala kepercayaan yang telah kalian berikan.
2. Ibu Fitriani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, pengarahannya dalam penyusunan Skripsi.
3. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Muhammadiyah Business Center Metro yang telah memberikan pengarahan serta ilmu dalam proses penyusunan Skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen khususnya yang dari awal hingga akhir bersama dalam suka cita dan terima kasih juga untuk bantuan dan semangatnya
8. Serta Almamater Kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Visual Display dan Stimulus Discount Terhadap Perilaku Impulsif Buying dengan Positive Emotion Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro)*. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus pembimbing I skripsi ini.
4. Fitriani, S.E., M.M., selaku Pembimbing II Penyusunan skripsi ini
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Muhammadiyah Business Center Metro yang telah memberikan pengarahan serta ilmu dalam proses penyusunan Skripsi
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Agustus 2022

Penulis,



I Kadek Sukarse

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Sukarse

NPM : 18610044

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Visual Display* dan *Stimulus Discount* Terhadap Perilaku *Implusif Buying* dengan *Positive Emotion* Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Muhammadiyah Bisnis Center (MBC) Kota Metro)** adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, Juli 2022



I Kadek Sukarse
NPM. 18610044



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2791/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : I KADEK SUKARSE
NPM : 18610044
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VISUAL DISPLAY DAN STIMULUS DISCOUNT TERHADAP PERILAKU IMPLUSIF BUYING DENGAN POSITIVE EMOTION SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA MUHAMMADIYAH BISNIS CENTER (MBC) KOTA METRO)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 02 Agustus 2022
Kepala Unit,

UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
A. Kajian Literatur.....	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kualitas Pelayanan	9
3. <i>Visual Display</i>	12
4. <i>Stimulus Discount</i>	14
5. <i>Impulsif Buying</i>	17
6. <i>Positive Emition</i>	19
B. Hasil Penelitian Relevan	20

C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Tahapan Penelitian	25
1. Lokasi dan Objek Penelitian	25
2. Populasi	25
3. Sampel dan Teknik Sampling	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	26
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	29
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Analisis Data Analisis	31
G. Hipotesis Statistik.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran	66

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan MBC Tahun 2021	4
2. Hasil Penelitian Relevan	20
3. Kisi-kisi Instrumen.....	28
4. Nilai dan kategori Jawaban Kuisisioner	30
5. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	42
6. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Visual display</i> (X_2).....	43
7. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Stimulus discount</i> (X_3)	44
8. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Positive emotion</i> (Z).....	45
9. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>impulsif buying</i> (Y)	46
10. Hasil Uji Normalitas.....	47
11. Ringkasan Hasil Uji Normalitas.....	47
12. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_1	51
13. Tabel ANOVA regresi Y atas X_2	51
14. Tabel ANOVA regresi Y atas X_3	52
15. Tabel ANOVA regresi Y atas Z	52
16. Hasil uji Homogenitas	53
17. Ringkasan Hasil Uji Homogenitas.....	53
18. Uji Regresi Linier Berganda	54
19. Tabel Anova Uji F	56
20. Tabel Hasil R^2 Determinasi	56
21. Moderasi Z terhadap Pengaruh X_1 terhadap Y	57
22. Moderasi Z terhadap Pengaruh X_2 terhadap Y.....	57
23. Moderasi Z terhadap Pengaruh X_3 terhadap Y	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian	23
2. Struktur Organisasi Pusat Bisnis Muhammadiyah (MBC) Metro.....	37
3. Histogram Skor Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	42
4. Histogram Skor Variabel <i>Visual display</i> (X_2)	43
5. Histogram Skor Variabel <i>Stimulus discount</i> (X_3)	44
6. Histogram Skor Variabel <i>Positive emotion</i> (Z).....	45
7. Histogram Skor Variabel <i>Impulsif buying</i> (Y).....	46
8. Diagram P Plot Kualitas pelayanan.....	48
9. Diagram P Plot <i>Visual display</i>	48
10. Diagram P Plot <i>Stimulus discount</i>	49
11. Diagram P Plot <i>Positive emotion</i>	49
12. Diagram P Plot <i>Impulsif buying</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	
3. Rekapitulasi Hasil pengumpulan Data	
4. Penentuan Distribusi Skor Variabel	
5. Hasil Uji Normalitas	
6. Hasil Uji Linieritas	
7. Hasil Uji Homogenitas	
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	
9. Hasil Uji Moderating Regresi Analysis	
10. Tabel r Product Moment	
11. Tabel Uji Lilliefors Test for Normality	
12. Tabel t	
13. Tabel F	
14. Dokumentasi Penelitian	