

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* KONSUMEN ACE HARDWARE PTC SURABAYA DENGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN



OLEH:
Jonathan Joel Sumual
3103013100

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* KONSUMEN ACE HARDWARE PTC SURABAYA DENGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN

SKRIPSI S1
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Bisnis

Jonathan Joel Sumual
3103013100

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* KONSUMEN ACE HARDWARE PTC SURABAYA DENGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN

OLEH:

**Jonathan Joel Sumual
3103013100**

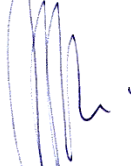
**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



**Margaretha Arthanari, Dr., M.Si.
Tanggal:**

Pembimbing II,



**Ariqi, Dra, Ec. M.M.
Tanggal:**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Jonathan Joel Sumual dengan NRP 3103013100,
Telah diuji pada tanggal 24 Januari 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



Margaretha Arthanari, Dr., M.Si.
NIK. 311.95.0228

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L. SE.M.SC.
NIK. 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika
Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonathan Joel Sumual

NRP : 3103013100

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Image* terhadap *Behavioral Intention*
Konsumen Ace Hardware PTC Surabaya dengan
melalui Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya.
Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima
sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini
dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*
Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini
saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Januari 2018
Yang menyatakan



(Jonathan Joel Sumual)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan yang berjudul Pengaruh *Store Image* terhadap *Behavioral Intention* Konsumen Ace Hardware PTC Surabaya dengan melalui Kepuasan Konsumen ini dengan baik. Penulis sangat bersyukur karena telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan laporan ini dapat selesai dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Bapak Robertus Sigit, H.L.SE.M.SC.. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Margaretha Arthanari, Dr., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
4. Bapak Arini, Dra, Ec. M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Kepada Dosen dan Karyawan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
6. Kepada keluarga saya yang telah memberikan banyak dukungan, doa, cinta dan kasih sayang, dalam penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh.

7. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu memberikan informasi guna kelancaran pengumpulan laporan.
8. Kepada teman-teman yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, terima kasih atas semangat, bantuan, saran, dan doanya.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 5 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	22
2.4. Model Penelitian.....	24

2.5. Hipotesis.....	24
BAB 3. METODE PELAKSANAAN	
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Identifikasi Variabel.....	26
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.8. Teknik Analisis Data.....	31
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Sampel Penelitian.....	37
4.2. Karakteristik Responden.....	37
4.3. Hasil Penelitian.....	51
4.4. Pembahasan.....	52
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang...	7
Tabel 3.1. Goodness of Fit.....	35
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Tiap Bulan.....	39
Tabel 4.6. Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Image</i>	41
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i>	43
Tabel 4.10. Hasil <i>Univariate Normality</i>	44
Tabel 4.11. Hasil <i>Multivariate Normality</i>	45
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Store Image</i>	47
Tabel 4.14. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepuasan Konsume.	48
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i> .	48
Tabel 4.16. Pengujian <i>Model Fit</i>	49
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Output Persamaan Struktural.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. CFA
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. SEM

ABSTRAK

Perilaku atau *behavior* adalah sebuah tindakan nyata yang dilakukan konsumen terhadap sesuatu yang dapat diamati secara langsung. Perilaku konsumen berhubungan dengan apa yang dilakukan oleh konsumen. Perilaku konsumen adalah keseluruhan tindakan konsumen yang berhubungan dengan konsumsi, akuisisi, waktu, ide dan lain-lain. Perilaku konsumen saat berada didalam toko dapat dipengaruhi oleh citra toko dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *store image* terhadap *behavioral intention* konsumen *private label* ACE Hardware (“Krisbow”) PTC Surabaya dengan melalui kepuasan konsumen sebagai mediasi.

Sampel yang digunakan berjumlah 200 orang konsumen yang pernah melakukan pembelian merek Krisbow di ACE Hardware PTC Surabaya minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah *structural equation model*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa citra toko ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan *behavioral intention*. Selain itu juga kepuasan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* serta dapat menjadi mediasi bagi hubungan antara citra toko dengan *behavioral intention*

Kata Kunci: Citra toko; Kepuasan Konsumen; Behavioral Intention.

ABSTRACT

Conduct or behavior is a real action against consumers perpetrated something which can be observed directly. Consumer behavior related to what is done by consumers. Consumer behavior is the overall actions of the consumer-related consumption, acquisition, time, ideas and more. Consumer behaviour while in the shop can be influenced by the image of the store and consumer satisfaction. This research aims to examine the influence of store image against behavioral intention of ACE Hardware private label ("Krisbow") consumer at PTC Surabaya through consumer satisfaction as mediation.

The sample used amounted to 200 people consumers who make a purchase at ACE Hardware brand Krisbow PTC Surabaya at least 1 times within the last 3 months. Sample collection technique used is the purposive sampling. Data collection is carried out using a questionnaire. The technique used is the analysis of structural equation models. The results of this analysis indicate that the store image found a positive and significant effect against the satisfaction and behavioral intention. It also found satisfaction positive and significant effect against the behavioral intention as well as can be a mediation for the relationship between the store image with a behavioral intention

Keywords: Store Image; Consumer Satisfaction; Behavioral Intention.