

PENGARUH ASPEK FISIK, KEANDALAN TOKO, INTERAKSI
INDIVIDU UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI INFINITE GALAXY MALL
SURABAYA



OLEH :

FRANS OKTAVIANUS WIJAYA
3103010250

Universitas Katolik Widya Mandala
Fakultas Bisnis
Manajemen
Surabaya
2016

PENGARUH ASPEK FISIK, KEANDALAN TOKO, INTERAKSI
INDIVIDU UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI INFINITE GALAXY MALL
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH
FRANS OKTAVIANUS WIJAYA
3103010250

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH ASPEK FISIK, KEANDALAN TOKO, INTERAKSI
INDIVIDU UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI INFINITE GALAXY MALL
SURABAYA**

OLEH

FRANS OKTAVIANUS WIJAYA

3103010250

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



DR. Tuty Lindawati, SE, MM

NIK : 311.97.0297

Tanggal : 9 Desember 2015



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

NIK : 311.98.0361

Tanggal : 9 Desember 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Frans Oktavianus wijaya

NRP : 3103010250

Telah diuji pada tanggal 27 Januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,



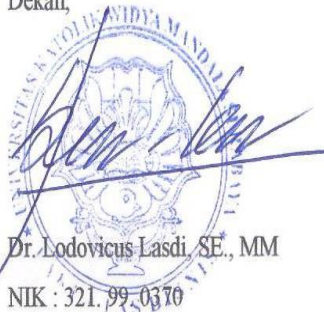
Dr. Margaretha Ardhanari, SE.,M.SI

NIK: 311.95.0228


Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK : 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si
NIK : 311. 99. 0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frans Oktavianus Wijaya

NRP : 3103010250

Judul Skripsi : Pengaruh Aspek Fisik, Keandalan Toko, Interaksi Individu
Untuk Menciptakan Kepuasan Konsumen di Infinite Galaxy Mall Surabaya

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,

Yang Menyatakan,



(Frans Oktavianus Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan perlindungan-Nya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Pengaruh Aspek Fisik, Keandalan Toko, Interaksi Individu Untuk Menciptakan Kepuasan Konsumen di Infinite Galaxy Mall Surabaya”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jenjang strata satu (S-1) pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Didalam penyusunan tugas skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi., SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyani, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu DR. Tuty Lindawati, SE, MM selaku dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.

5. Ibu Veronika Rahmawati, SE.,M.Si selaku dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan- masukan bagi penulis
6. Semua Bapak dan Ibu dosen selaku dosen, khususnya Rumpun Ritel Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu mengenai teori dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga yang telah membiayai, memberikan semangat, perhatian dan memberikan sarana kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan memberikan masukan-masukan dalam penelitian ini diantaranya Fenny, Shindy, Ottorio, Steven, Yolanda, Arlen, Agnes, Michelle, Melinda, Andreas, Chista, Ima, Jequelin, Lydia ,Yessy, Jane, Kelvin, Deviani, Olivia, Sieny, Handy, Wijaya, Roland dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah berpartisipasi, mohon maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu, tapi bantuan kalian sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kiranya segala kebaikan dan perhatian yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh penulis di dalam menyusun skripsi ini, penulis berharap agar kiranya para pembaca sekalian dapat memakluminya. Namun, harapan terbesar bagi penulis adalah skripsi dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Surabaya, 9 Desember 2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	9

2.2.2 Aspek Fisik.....	10
2.2.3 Keandalan Toko.....	12
2.2.4 Interaksi Individu.....	13
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Pengaruh Antar Variabel	17
2.2.1 Pengaruh Aspek Fisik Trhdp Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.2 Pengaruh Keandalan Toko Trhdp Kepuasan Konsumen...	18
2.2.3 Pengaruh Interaksi Individu Trhdp Kepuasan Konsumen	18
2.4 Model Penelitian.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	19

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Identifikasi Variabel.....	21
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.3.1 Aspek Fisik.....	21
3.3.2 Keandalan Toko.....	22
3.3.3 Interaksi Individu.....	22
3.3.4 Kepuasan Konsumen.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5 Skala Pengukuran Variabe.....	23
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.7.1 Populasi Penelitian	24
3.7.2 Sampel Peneliti.....	24
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampe.....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	25

3.8.1 Uji Validitas.....	25
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.8.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	27
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	29
4.1.1 Sekilas Tentang Infinite	29
4.2 Deskripsi Data.....	29
4.2.1 Profil Responden Penelitian.....	29
4.2.2 Analisis Variabel Peneliti.....	30
4.2.3 Hasil Statistik Deskriptif Varb Aspek Fisik.....	32
4.2.4 Hasil Statistik Deskriptif Varb Keandalan Toko.....	32
4.2.5 Hasil Statistik Deskriptif Varb Interaksi Individu.....	33
4.2.6 Hasil Statistik Deskriptif Vrb kepuasan Konsumen.....	34
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	35
4.3.2 Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	37
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.4.1 Persamaan Data Regresi Linier Berganda.....	40
4.4.2 Koefisien determinasi.....	41
4.4.3 Hasil Uji F.....	41
4.4.4 Hasil Uji T.....	42
4.5 Pembahasan.....	45
4.5.1 Pengaruh Aspek Fisik Terhdp Kepuasan Konsumen.....	45
4.5.2 Pengaruh Keandalan Toko Terhdp Kepuasan Konsumen...	45
4.5.3 Pengaruh Keandalan Toko Terhdp Kepuasan Konsumen ...	46
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	48

5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran.....	48

**DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	8
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Profil Responden BerdasarkanUsia.....	29
Tabel 4.3 Nilai Internal.....	30
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Varb Aspek Fisik.....	31
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Varbl Keandalan Toko.....	32
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Varb Interaksi Individu.....	32
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Varb Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.8 Hsl Pengujian Validitas Kuisisioner Penelitian.....	34
Tabel 4.9 Hsl Pengujian Reliabilitas Indikator Vrb Aspek Fisik.....	36
Tabel 4.10 Hsl Pengujian Reliabilitas Indikator Vrb Keandalan Toko...	37
Tabel 4.11 Hsl Pengujian Reliabilitas Indikator Vrb Interaksi Individu.....	38
Tabel 4.12 Hsl Pengujian Reliabilitas Indikator Vrb Kpuasan Konsumen..	38
Tabel 4.13 <i>Output</i> Statistik Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.14 Uji Kecocokan Model.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian..... 19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3	Hasil Data kuesioner
Lampiran 4	Frekuensi Kuesioner Umur dan Jenis Kelamin
Lampiran 5	Hasil deskriptif
Lampiran 6	Uji Validitas Variabel
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Variabel
Lampiran 8	Uji Regresi Linear Berganda

PENGARUH ASPEK FISIK, KEANDALAN TOKO, INTERAKSI INDIVIDU UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI INFINITE GALAXY MALL SURABAYA

Frans Oktavianus
fransoktavianus66@gmail.com

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis dunia ritel semakin pesat, apalagi bisnis ritel dalam bentuk dagang dan jasa sudah banyak tersebar di Indonesia. Banyak peritel yang memperoleh keuntungan dan kerugian terhadap bisnis ritel ini, persaingan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi peritel agar dapat mempertahankan pelanggan yang dimiliki. Hal ini menyebabkan para peritel harus terus berusaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen. Oleh karena itu sangatlah penting bagi peritel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aspek fisik, keandalan toko, interaksi individu untuk menciptakan kepuasan konsumen di Infinite Galaxy Mall Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat komparatif. Sampel yang digunakan adalah konsumen yang pernah berbelanja atau pernah mengunjungi di Infinite Galaxy Mall Surabaya yang memiliki usia minimal 17 tahun sebanyak 100 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada konsumen Infinite Galaxy Mall Surabaya. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H1 aspek fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen H2 keandalan toko berpengaruh terhadap kepuasan konsumen H3 interaksi individu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, aspek fisik, keandalan toko, interaksi individu, kepuasan konsumen

**THE EFFECT OF PHYSICAL ASPECT, RELIABILITY STORE,
INTERACTION INDIVIDUAL TO CREATE CUSTOMERS
SATISFACTION AT GALAXY MALL SURABAYA**

Frans Oktavianus

fransoktavianus66@gmail.com

Abstract

In the current era of globalization the world of retail business development more rapidly , especially retail businesses in the form of trade and services are already widely spread in Indonesia . Many retailers who obtain advantages and disadvantages to this retail business , increasing competition is a challenge and a threat to retailers in order to maintain customer owned. This causes retailers must continue to strive to improve the company's performance in the quality of services to achieve customer satisfaction . Therefore, it is important for retailers to continually improve the quality of service that can affect customer satisfaction .

The aim in this study was for determine influence the physical aspect, reliability store, interaction individual to create customer satisfaction at Infinite Galaxy Mall Surabaya. This study is a comparative study. The sample used is the consumers who ever shopped at Infinite Galaxy Mall Surabaya has a minimum age of 17 years as many as 100 people were taken using purposive sampling technique. Collecting data in this study by using a questionnaire that was distributed to at Infinite Galaxy Mall Surabaya. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis.

The results in this study show H1 physical aspect effect on customer satisfaction H2 reliablity store effect on customer satisfaction, H3 interaction individual effect on customer satisfaction

Keyword: service quality, physical aspect, reliability store, interaction individual, customer satisfaction