

**PENGARUH *MALL ATMOSPHERE, QUALITY OF MERCHANDISE,*
CONVENIENCE, DAN ENHANCEMENTS TERHADAP *SHOPPING*
ENJOYMENT PADA KONSUMEN GALAXY MALL SURABAYA**



OLEH :

IMELDA

3103011184

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

PENGARUH *MALL ATMOSPHERE, QUALITY OF MERCHANDISE, CONVENIENCE, DAN ENHANCEMENTS* TERHADAP *SHOPPING ENJOYMENT* PADA KONSUMEN GALAXY MALL SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

IMELDA

3103011184

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

HALAMAN PERSETUJUAN


SKRIPSI

PENGARUH *MALL ATMOSPHERE, QUALITY OF MERCHANDISE, CONVENIENCE, DAN ENHANCEMENTS* TERHADAP *SHOPPING ENJOYMENT* PADA KONSUMEN GALAXY MALL SURABAYA

OLEH:
IMELDA
3103011184

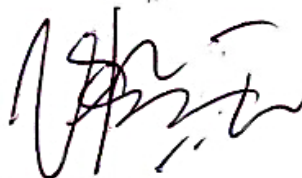
Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si
Tanggal: 11 Maret 2015

Pembimbing II,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si
Tanggal: 12 Maret 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Imelda

NRP : 3103011184

Telah diuji pada tanggal 20 Maret 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M. Si

NIK. 311. 95. 0228

Mengetahui:

Dekan



Dr. Lodovikus Kasdi, SE., MM

NIK. 321. 99. 0370

Ketua Jurusan Manajemen,



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 Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imelda

NRP : 3103011184

Judul Skripsi : Pengaruh *Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience, dan Enhancements* pada Konsumen 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, 27 Maret 2015

Yang menyatakan,


Imelda)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaanNya dan kasih karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan 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 Supriharyanti, SE., M., Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M. Si selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, kesabaran, pengertian, dan masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, kesabaran, pengertian, dan masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan informasi, pengalaman, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan skripsi ini.
6. Papa dan mama yang saya cintai, serta kakak-kakak saya dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tidak pernah berhenti sehingga penulis memiliki semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman dan sahabat Widya Mandala yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik..

Akhir kata dengan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Surabaya, 27 Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| | |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN..... | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Landasan Teori | 9 |
| 2.2.1 Teori S-O-R..... | 9 |
| 2.2.2 <i>Shopping enjoyment</i> | 11 |
| 2.2.3 <i>Enhancements</i> | 12 |
| 2.2.4 <i>Convenience (Kenyamanan)</i> | 12 |
| 2.2.5 <i>Quality of Merchandise</i> | 14 |
| 2.2.6 <i>Mall Atmosphere</i> | 16 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 2.3 | Hubungan Antar Variabel | 17 |
| 2.3.1 | Pengaruh <i>Mall Atmosphere</i> terhadap <i>Shopping enjoyment</i> | 18 |
| 2.3.2 | Pengaruh <i>Quality of Merchandise</i> terhadap <i>Shopping enjoyment</i> | 18 |
| 2.3.3 | Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Shopping enjoyment</i> | 19 |
| 2.3.4 | Pengaruh <i>Enhancements</i> terhadap <i>Shopping enjoyment</i> | 20 |
| 2.4 | Model Analisis | 21 |
| 2.5 | Hipotesis..... | 21 |
| BAB 3 | METODE PENELITIAN..... | 22 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 22 |
| 3.2 | Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 22 |
| 3.2.1 | Identifikasi Variabel..... | 22 |
| 3.2.2 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 22 |
| 3.3 | Data dan Sumber Data | 25 |
| 3.4 | Alat dan Metode Pengumpulan Data | 26 |
| 3.5 | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 26 |
| 3.5.1 | Populasi | 26 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 26 |
| 3.5.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 27 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 27 |
| 3.6.1 | Uji Validitas..... | 28 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 28 |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik | 28 |
| 3.6.4 | Uji Kecocokan Model..... | 29 |
| 3.6.5 | Pengujian Hipotesis (Uji t) | 30 |
| BAB 4 | ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1 | Gambaran Umum Galaxy Mall..... | 31 |
| 4.2 | Deskripsi Data | 31 |
| 4.2.1 | Deskriptif Karakteristik Responden | 31 |
| 4.2.2 | Jawaban Responden terhadap Variabel-variabel Penelitian..... | 35 |
| 4.3 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 42 |
| 4.3.1 | Uji Validitas..... | 42 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 43 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik | 43 |
| 4.4.1 | Normalitas | 44 |
| 4.4.2 | Multikolinieritas..... | 44 |
| 4.4.3 | Heteroskedastisitas | 45 |
| 4.5 | Analisis Data Regresi Linier Berganda | 46 |
| 4.5.1 | Uji Kecocokan Model | 47 |
| 4.5.2 | Korelasi Parsial | 48 |
| 4.5.3 | Pengujian Hipotesis..... | 49 |
| 4.6 | Pembahasan..... | 51 |
| 4.6.1 | Pengaruh Variabel <i>Mall Atmosphere</i> terhadap <i>Shopping Enjoyment</i> pada konsumen Galaxy Mall di Surabaya | 51 |
| 4.6.2 | Pengaruh Variabel <i>Quality of Merchandise</i> terhadap <i>Shopping Enjoyment</i> pada | |

| | | |
|-------|--|----|
| | konsumen di Galaxy Mall di Surabaya..... | 53 |
| 4.6.3 | Pengaruh Variabel <i>Convenience</i> terhadap <i>Shopping Enjoyment</i> pada konsumen Galaxy Mall di Surabaya | 54 |
| 4.6.4 | Pengaruh Variabel <i>Enhancements</i> terhadap <i>Shopping Enjoyment</i> pada konsumen Galaxy Mall di Surabaya | 55 |
| BAB 5 | SIMPULAN DAN SARAN..... | 58 |
| 5.1 | Simpulan | 58 |
| 5.2 | Saran | 58 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | | |
|-------|------|--|----|
| Tabel | 1.1 | Perkembangan <i>Mall</i> di Surabaya | 1 |
| Tabel | 2.1 | Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan Saat Ini..... | 7 |
| Tabel | 4.1 | Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 32 |
| Tabel | 4.2 | Deskripsi Umur Responden | 32 |
| Tabel | 4.3 | Deskripsi Profesi Responden..... | 33 |
| Tabel | 4.4 | Deskripsi Pendapatan Responden..... | 34 |
| Tabel | 4.5 | Deskripsi Pekerjaan Responden | 35 |
| Tabel | 4.6 | Hasil Penilaian Rata-rata Variabel <i>Mall Atmosphere</i> (X_1)..... | 36 |
| Tabel | 4.7 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Quality of Merchandise</i> (X_2) | 37 |
| Tabel | 4.8 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Convenience</i> (X_3)..... | 39 |
| Tabel | 4.9 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Enhancements</i> (X_4)..... | 40 |
| Tabel | 4.10 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Shopping Enjoyment</i> (Y) | 41 |
| Tabel | 4.11 | Hasil Pengujian Validitas..... | 42 |
| Tabel | 4.12 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 43 |
| Tabel | 4.13 | Hasil Uji Normalitas | 44 |
| Tabel | 4.14 | Hasil Uji Multikolinieritas | 45 |
| Tabel | 4.15 | Hasil Uji Park..... | 45 |
| Tabel | 4.16 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 46 |
| Tabel | 4.17 | Nilai Koefisien Korelasi Parsial | 48 |
| Tabel | 4.18 | Hasil Pengujian Uji t | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Faktor Situasional Penentu Perilaku Konsumen..... | 10 |
| Gambar 2.2 | Model Analisis Penelitian | 21 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|----------------------------------|
| Lampiran 1 | Kueisoner |
| Lampiran 2 | Data Penelitian |
| Lampiran 3 | Karakteristik Deskriptif |
| Lampiran 4 | Uji Validitas |
| Lampiran 5 | Uji Reliabilitas |
| Lampiran 6 | Uji Asumsi Klasik |
| Lampiran 7 | Analisis Regresi Linear Berganda |

PENGARUH *MALL ATMOSPHERE, QUALITY OF MERCHANDISE, CONVENIENCE, DAN ENHANCEMENTS* TERHADAP *SHOPPING ENJOYMENT* PADA KONSUMEN GALAXY MALL SURABAYA

Abstrak

Perkembangan zaman yang semakin modern, menyebabkan bisnis ritel saat ini berkembang dengan pesat. Hal tersebut terlihat dari semakin banyaknya toko-toko ritel dan pusat perbelanjaan yang modern bermunculan. Toko-toko ritel tersebut terkumpul dalam sebuah tempat yang di sebut *shopping centre* atau *mall*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience* dan *Enhancements* terhadap *Shopping Enjoyment* pada konsumen Galaxy Mall Surabaya.

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Galaxy Mall yang berdomisili di Surabaya, sampel yang diambil 100 responden, dengan teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis Regresi Berganda.

Hasil kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience, Enhancements* berpengaruh terhadap variabel *Shopping Enjoyment* pada konsumen Galaxy Mall di Surabaya.

Kata Kunci : *Mall Atmospher, Quality of Merchandise, Convenience, Enhancements, dan Shopping Enjoyment.*

THE INFLUENCE OF MALL ATMOSPHERE, QUALITY OF MERCHANDISE, CONVENIENCE, AND ENHANCEMENTS TO SHOPPING ENJOYMENT ON CONSUMER GALAXY MALL SURABAYA

Email : Imelda.harvest@yahoo.com

Abstract

Modernism led to retail business growing rapidly. It is seen from the growing number of retail stores and modern shopping centers popping up. Retail stores are located in a place called the shopping center or mall. The purpose of this study is to analyze the influence Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience and Enhancements towards Shopping Enjoyment on consumers Galaxy Mall Surabaya.

This research is quantitative research. Population in this study are all visitors Galaxy Mall which is domiciled in Surabaya, samples were taken of 100 respondents, the sampling technique is purposive sampling. Data analysis techniques using multiple regression analysis.

The conclusions of this study indicate that Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience, Enhancements have a significant influence on Shopping Enjoyment on consumers Galaxy Mall in Surabaya.

Keywords : Mall Atmosphere, Quality of Merchandise, Convenience, Enhancements, and Shopping Enjoyment