

**PENGARUH *AROUSAL* TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
DIMEDIASI OLEH *PLEASURE* DAN *SERVICE QUALITY* DI
SURABAYA TOWN SQUARE**

SKRIPSI



OLEH :

Hartono Winoto
3103006210

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010**

PENGARUH *AROUSAL* TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
DIMEDIASI OLEH *PLEASURE* DAN *SERVICE QUALITY* DI
SURABAYA TOWN SQUARE

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH :

Hartono Winoto
3103006210

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

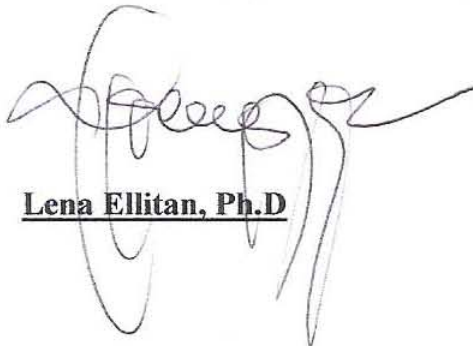
**PENGARUH *AROUSAL* TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
DIMEDIASI OLEH *PLEASURE* DAN *SERVICE QUALITY PERCEPTION*
DI SURABAYA TOWN SQUARE**

Oleh :

Hartono Winoto
3103006210

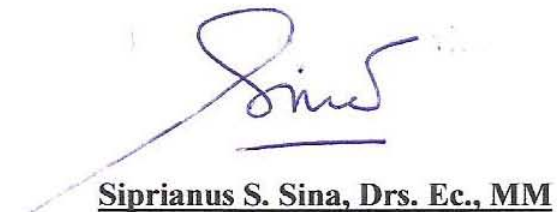
Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Lena Ellitan, Ph.D

Pembimbing II,



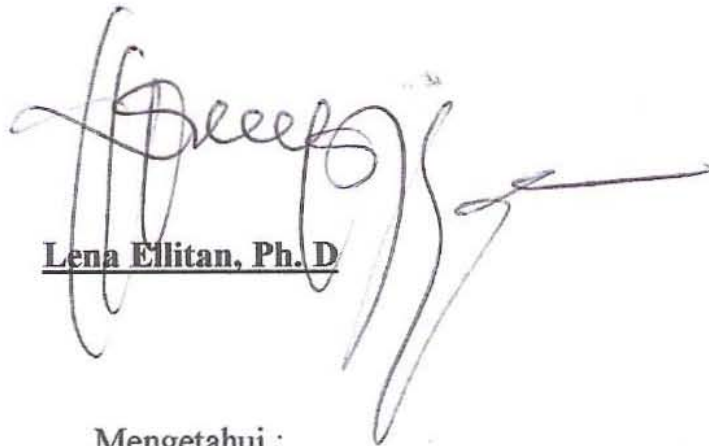
Siprianus S. Sina, Drs. Ec., MM

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Hartono Winoto. NRP : 3103006210

Telah diuji pada tanggal 17-12-2010 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Lena Ellitan, Ph. D

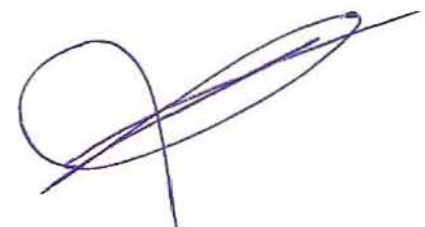
Mengetahui :

Dekan,



Dr. Chr. Whidya Utami, MM
NIK.311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. EC. Julius Koesworo, MM
NIK.311.89.0152

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hartono Winoto

NRP : 3103006210

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH AROUSAL TERHADAP
PURCHASE INTENTION DIMEDIASI OLEH PLEASURE DAN SERVICE
QUALITY DI SURABAYA TOWN SQUARE**

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah **ASLI** karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan diinternet atau media lain (Digital Library perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 17-12-2010

Yang menyatakan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas karunianya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami MM, selaku dekan fakultas ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Julius koesworo MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Lena Ellitan, Ph.D, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Siprianus S. Sina, Drs. Ec., MM, selaku dosen pembimbing II atas kesabaran dan waktu yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingan penulisan skripsi ini serta memberikan masukan kepada penulis.
5. Kedua orang tua dan saudaraku yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Para dosen pendidik semua matakuliah serta teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan 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	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Definisi <i>Retailing</i> (Eceran).....	9
2.2.2. Pengertian <i>Emotion</i>	10
2.2.3. Pengertian <i>Arousal</i>	11
2.2.4. Pengertian <i>Pleasure</i>	12
2.2.5. Pengertian <i>Service Quality</i>	14

2.2.6.	Pengertian <i>Purchase Intention</i>	15
2.2.7.	Pengaruh <i>Arousal</i> terhadap <i>Pleasure</i>	18
2.2.8.	Pengaruh <i>Pleasure</i> terhadap <i>Service Quality</i>	19
2.2.9.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	19
2.2.10.	Pengaruh <i>Arousal</i> terhadap <i>Purchase Intention</i> melalui <i>Pleasure</i> dan <i>Service Quality</i>	20
2.3.	Model Penelitian.....	21
2.4.	Hipotesis	21

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Identifikasi Variabel penelitian	23
3.3.	Definisi Operasional Variabel	24
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.1.	Jenis Data	26
3.4.2.	Sumber Data	26
3.5.	Pengukuran Variabel	26
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	27
3.6.1.	Alat Pengumpulan Data.....	27
3.6.2.	Metode Pengumpulan Data	27
3.7.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ...	27
3.8.	Asumsi-asumsi SEM	28
3.8.1.	Uji Asumsi SEM	29
3.8.1.1.	Uji normalitas.....	29
3.8.1.2.	<i>Outliers</i>	29
3.8.1.3.	Multikolinearitas dan Singularitas ..	30

3.9. Validitas dan Reliabilitas	31
3.9.1. <i>Convergent Validity</i>	31
3.9.2. <i>Discriminant Validity</i>	31
3.9.3. Reliabilitas Dan <i>Variance</i> Konstruk.....	32
3.10. <i>Causal model</i> atau <i>Structural Equation Model</i>	33
3.10.1. Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)	33
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden.....	36
4.2. Statistik Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian	38
4.3. Teknik Analisis	41
4.3.1. Uji Asumsi SEM	42
4.3.1.1. Pengujian <i>Outlier</i>	42
4.3.1.2. Pengujian Normalitas.....	44
4.3.2. Evaluasi <i>Multicollinearity</i> Dan <i>Singularity</i>	45
4.3.3. Pengujian Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>)	46
4.3.3.1. Uji Validitas.....	46
4.3.3.2. Reliabilitas Dan <i>Variance</i> Konstruk ..	47
4.4. Analisis Model Penelitian	48
4.4.1. Pengujian Model fit (<i>overall model</i>).....	48
4.4.2. Pengujian Model Struktural (<i>Structural Model Fit</i>)	50
4.4.3. Pengujian Hipótesis.....	52
4.5. Pembahasan	54

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	57

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan antara Penelitian Laroche, et.al dengan Penelitian yang dilakukan saat ini	8
Tabel 2.2.	Dimension Arousal.....	12
Tabel 2.3	<i>Dimension Pleasure</i>	13
Tabel 3.1.	Identifikasi Variabel.....	31
Tabel 4.1.	Klasifikasi Responden Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Usia Responden.....	37
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Pendidikan Responden	37
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.5.	Interval Rata-Rata Skor	39
Tabel 4.6.	Statistik Deskripsi Variabel <i>Arousal</i>	39
Tabel 4.7.	Statistik Deskripsi Variabel <i>Pleasure</i>	40
Tabel 4.8.	Statistik Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	40
Tabel 4.9.	Statistik Deskripsi Variabel <i>Purchase Intention</i>	41
Tabel 4.10.	<i>Univariate Outliers</i>	42
Tabel 4.11.	<i>Univariate Outliers</i> Eliminasi	43
Tabel 4.12.	<i>Assesment of normality</i>	45
Tabel 4.13.	Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas dan Variance Konstruk	47
Tabel 4.15	Indeks <i>Structural Equation Modelling</i>	49
Tabel 4.16	Nilai Loading Dari Setiap Masing-Masing Variabel.....	51
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Structural Equation Modelling 48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 3	Uji Measurement Model
Lampiran 4	Structural Equation Modelling

PENGARUH *AROUSAL* TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
DIMEDIASI OLEH *PLEASURE* DAN
SERVICE QUALITY PERCEPTION DI SURABAYA
TOWN SQUARE

Abstrak

Perkembangan bisnis ritel ini dapat dilihat dari proses transisi ritel tradisional yang berkembang menjadi ritel modern. Salah satu tanda proses transisi ritel tradisional ke ritel modern dapat dilihat dari semakin banyaknya *mall* yang ada di kota Surabaya ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Arousal*, *Pleasure*, *Service Quality*, dan *Purchase Intention* pada Surabaya Town Square (Sutos).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pemilihan sampel bertujuan (*purposive sampling*), yaitu tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah uji *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa *Arousal* berpengaruh positif terhadap *Pleasure* konsumen yang berbelanja di Surabaya Town Square. *Pleasure* berpengaruh positif terhadap *Service Quality* konsumen yang berbelanja di Surabaya Town Square. *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Purchase Intention* konsumen yang berbelanja di Surabaya Town Square. *Arousal* berpengaruh terhadap *Purchase Intention* dimediasi *Pleasure* dan *Service Quality* konsumen yang berbelanja di Surabaya Town Square

Kata kunci : *Arousal*, *Pleasure*, *Service Quality*, dan *Purchase Intention*

**THE EFFECT OF AROUSAL ON PURCHASE INTENTION
MEDIATED BY PLEASURE AND SERVICE QUALITY
PERCEPTION IN CASE OF SURABAYA TOWN SQUARE**

Abstract

The development of retail business can be seen from the traditional retail transition process that grew into modern retail. The increasing number of malls in Surabaya is an indicator that transition of traditional retail to the modern retail. The purpose of this study is to determine the effect of Arousal, Pleasure, Service Quality, and Purchase Intention in Surabaya Town Square (Sutos).

The sampling used was purposive sampling, the type of sample selection has certain considerations. The statistical method used to test the hypothesis is Structural Equation Modelling (SEM) with AMOS.

It is found that Arousal has a positive effect on Pleasure, Pleasure has a positive effect on Perception of Service Quality and Perception has a positive effect on Purchase Intention in the case of Surabaya Town Square (Sutos).

Key words: Arousal, Pleasure, Service Quality, and Purchase Intention