

**ANALISIS PENGARUH *OPERATION SKILLS* DAN *SERVICE QUALITY*
PERITEL TERHADAP *SHOPPING PREFERENCE* PELANGGAN DI
ACE HARDWARE TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**



**OLEH:
NIKO WIRADINATA SUTJIONO
3103005236**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2009**

ANALISIS PENGARUH *OPERATION SKILLS* DAN *SERVICE QUALITY*
PERITEL TERHADAP *SHOPPING PREFERENCE* PELANGGAN DI
ACE HARDWARE TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

NIKO WIRADINATA SUTJIONO

3103005236

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2009

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *OPERATION SKILLS* DAN *SERVICE QUALITY*
PERITEL TERHADAP *SHOPPING PREFERENCE* PELANGGAN DI
ACE HARDWARE TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**


Oleh:

Niko Wiradinata S.

3103005236


Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Chr. Whidya Utami, MM
Tanggal: 14/12/09

Pembimbing II,

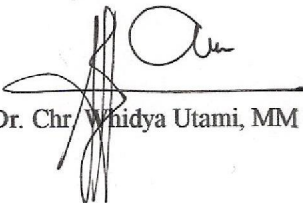


Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM
Tanggal: 14/12/09

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: NIKO WIRADINATA S., NRP 3103005236.
Telah diuji pada tanggal 12 Januari 2010 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji.

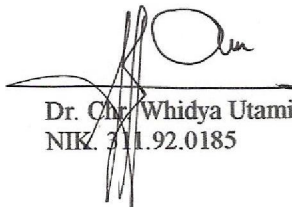
Ketua Tim Penguji:



Dr. Chr. Whidya Utami, MM


Mengetahui:

Dekan,



Dr. Chr. Whidya Utami, MM
NIK. 311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM
NIK. 311.89.0152

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niko Wiradinata Sutjiono.
NRP : 3103005236.
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh *Operation Skills* dan *Service Quality* Peritel Terhadap *Shopping Preference* Pelanggan Di *Ace Hardware* Tunjungan Plaza Surabaya.

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

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini di publikasikan/di tampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 14 Desember 2009.

Yang Menyatakan,



(Niko Wiradinata Sutjiono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala anugerah, penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Operation Skills* Dan *Service Quality* Peritel Terhadap *Shopping Preference* Pelanggan Di *Ace Hardware* Tunjungan Plaza Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan banyak pihak yang budiman kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang besar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan pembimbing I yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Yulius Runtu, M.Si., selaku Sekretaris Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. M. Sairozi, MM., selaku dosen wali yang dengan penuh kebaikan hati telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM., selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran guna memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi perbaikan, dan dorongan semangat yang sangat berharga dalam penulisan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staff pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang memadai guna mempersiapkan diri untuk penulisan karya ilmiah ini dan kesiapan untuk terjun di masyarakat untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan.
8. Mama yang telah melahirkan, mendidik, mengasahi, dan berjuang untuk membesarkan penulis, serta yang selalu berdoa untuk keberhasilan putranya dan terima kasih kepada keluarga yang banyak memberikan dukungan moral untuk mencapai keberhasilan.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan, baik untuk lingkungan akademik maupun praktisi.

Surabaya, Desember 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. <i>Retailing</i>	9
2.2.2. Fungsi <i>Retailing</i>	12
2.2.3. <i>Operation Skills</i>	14
2.2.4. <i>Service Quality</i>	15
2.2.5. <i>Shopping Preference</i>	17
2.2.6. Hubungan <i>Operation Skills</i> dan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Shopping Preference</i>	18
2.3. Model Analisis.....	20
2.4. Hipotesis.....	21

BAB 3 : METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Identifikasi Variabel.....	22
3.3. Definisi Operasional	22
3.4. Jenis Data	27
3.5. Teknik Pengambilan Data	28
3.6. Pengukuran Variabel.....	28
3.7. Metode dan Alat Pengumpulan Data	29
3.8. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.8.1. Populasi	29
3.8.2. Sampel.....	30
3.8.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.9. Teknik Analisis Data.....	31
3.10. Model Penelitian.....	34
3.10.1. Menterjemahkan Model Penelitian Ke Persamaan.....	34
BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	36
4.1.1. Karakteristik Responden.....	36
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.2. Analisis Data	39
4.2.1. Pemeriksaan Data	39
4.2.2. Pengujian Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>).....	41
4.2.3. Pengujian Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>).....	45

4.2.4. Pengujian Model Struktural (<i>Structural Model Fit</i>).....	47
4.3. Pengujian Hipotesis	50
4.4. Pembahasan.....	52
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Simpulan	54
5.2. Saran	55
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	8
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2. Derajat Penilaian Setiap Variabel	38
Tabel 4.3. <i>Descriptive Statistics</i>	38
Tabel 4.4. <i>Residual Statistics</i>	40
Tabel 4.5. Hasil Uji <i>Multivariate Outliers</i>	40
Tabel 4.6. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Akhir.....	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	44
Tabel 4.10. Ikhtisar <i>Goodness of Fit Indeks</i>	45
Tabel 4.11. <i>Loading Factor Direct Effect</i>	48
Tabel 4.12. <i>Loading Factor Indirect Effect</i>	49
Tabel 4.13. <i>Loading Factor Total Effect</i>	50
Tabel 4.14. Pengujian Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Analisis.....	20
Gambar 3.1. Model Penelitian.....	34
Gambar 4.1. Nilai t.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. *Descriptive Statistics*
- Lampiran 3. *Residuals Statistics*
- Lampiran 4. *Test of Normality*
- Lampiran 5. *Test of Validity*
- Lampiran 6. *Lisrel Output*

ABSTRAKSI

Keahlian operasional dan kualitas layanan seorang peritel dapat mempengaruhi niat konsumen untuk melakukan pembelian maupun mengunjungi ulang toko. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *operation skills* dan *service quality* terhadap *shopping preference* pada pengunjung *Ace Hardware* di Tunjungan Plaza Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dimana pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu minimal berusia 17 tahun serta minimal 2 kali dalam 2 bulan pernah mengunjungi *Ace Hardware* di Tunjungan Plaza Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan program LISREL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *operation skills* berpengaruh langsung positif terhadap *service quality*, *service quality* berpengaruh langsung positif terhadap *shopping preference*, dan *operation skills* berpengaruh langsung positif terhadap *shopping preference*. Hal ini mengindikasikan bahwa *operation skills* dan *service quality* yang dimiliki *Ace Hardware* menjadi alasan pelanggan untuk melakukan pembelian maupun kunjungan ulang pada *Ace Hardware* di Tunjungan Plaza Surabaya.

Kata kunci: keahlian operasional, kualitas layanan, preferensi berbelanja.

ANALYSIS OF RETAILERS OPERATION SKILLS AND SERVICE QUALITY INFLUENCE TO THE CUSTOMER SHOPPING PREFERENCE ON ACE HARDWARE TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

ABSTRACT

The operation skills and service quality of a retailers could affect consumers intention to buy or re-buy at the same store. This research purpose is to test the influence of operation skills and service quality to the shopping preference of visitors on Ace Hardware Tunjungan Plaza Surabaya.

Sampling technique used was purposive sampling in which the sampling is based on certain criteria of at least 17 years old and at least 2 times in 2 months had visited Ace Hardware in Tunjungan Plaza Surabaya. Analysis techniques used are SEM (Structural Equation Modeling) by using the LISREL program.

The results showed that: operation skills directly influence a positive effect on service quality, service quality directly affects shopping preference positively, and operation skills directly influence a positive effect on shopping preference. This indicates that the operation skills and service quality that Ace Hardware possess has become a reason for customers to make purchases and revisits Ace Hardware in Tunjungan Plaza Surabaya.

Key word: *operation skills, service quality, shopping preference.*