

**PENGARUH *SERVICES, PRICE, CONVENIENCE*
DALAM PEMBUATAN *STORE SATISFACTION* H&M
PAKUWON MALL SURABAYA**



OLEH:

PETER SEVERICK SANTOSO

3103015316

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *SERVICES, PRICE, CONVENIENCE*
DALAM PEMBUATAN *STORE SATISFACTION* H&M
PAKUWON MALL SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:
PETER SEVERICK SANTOSO
3103015316

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICES, PRICE, CONVENIENCE* DALAM
PEMBUATAN *STORE SATISFACTION* H&M PAKUWON
MALL SURABAYA**

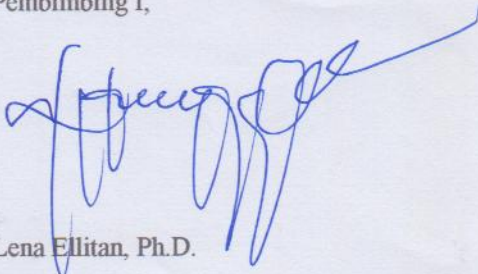
Oleh:

PETER SEVERICK SANTOSO

3103015316

Telah disetujui dan diterima dengan baik
Untuk diajukan kepada Tim Penguji

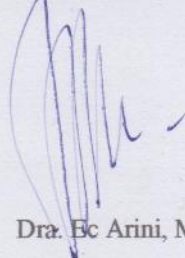
Pembimbing I,



Lena Ellitan, Ph.D.

Tanggal:

Pembimbing II,



Dra. Ec Arini, MM.

Tanggal:

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

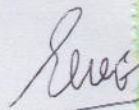
Nama : Peter Severick Santoso
NRP : 3103015316
Judul Skripsi : Pengaruh *Service, Price, Convenience*, dalam Pembuatan *Store Satisfaction* H&M Pakuwon Mall Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 26 Juni 2018

Yang menyatakan



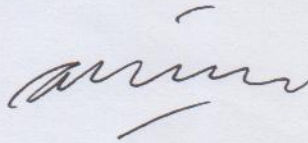
Peter Severick Santoso



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Peter Severick Santoso NRP 3103015316 Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Nama:

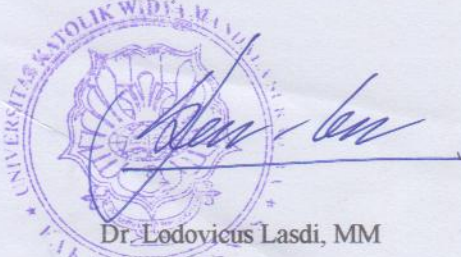
Dr. Lydia Ari Widyarini, S.E.,M.M.

NIK:

311.92.0183

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK.321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, SE.,M.Sc

NIK.311.11.0678

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Service, Price, Convenience*, dalam Pembuatan *Store Satisfaction* H&M Pakuwon Mall Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga, antara lain untuk:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Ibu Dra. Ec Arini, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Ibu MG Temengkol, Dra. Ec. MM selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama menempuh kuliah dari semester satu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.
7. Orang tua dan keluarga besar atas dukungan doa dan moral serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan (Felix, Kevin, Joe, Yudhis, Jennifer, Bertha), terima kasih sudah memotivasi penulis. Dukungan kalian benar-benar berarti bagi penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 26 Juni 2018

Peter Severick Santoso

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
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.....	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1. <i>Service</i>	8
2.2.2. <i>Price</i>	10
2.2.3. <i>Convenience</i>	10
2.2.4. <i>Store Satisfaction</i>	11
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	13

2.3.1. Hubungan <i>Store Attributes</i> (<i>Service, Price, Convenience</i>) Terhadap <i>Store Satisfaction</i>	13
2.3. Model Penelitian	15
2.4. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Identifikasi Variabel.....	17
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	18
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	21
3.5. Pengukuran Variabel	21
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.7.1. Populasi.....	23
3.7.2. Sampel	23
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	24
3.8. Teknik Analisis Data	24
3.8.1. Uji Validitas	24
3.8.2. Uji Reliabilitas	25
3.8.3. Analisis Linear Berganda.....	26
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	30
4.1.1 Tabel Usia.....	30
4.1.2 Tabel Jenis Kelamin.....	31
4.1.3 Pendidikan Terakhir.....	31
4.1.4 Pekerjaan.....	32
4.1.5 Penghasilan Perbulan	32
4.2 Statistik Deskriptif	33

4.2.1	Statistik Deskriptif <i>Service</i>	34
4.2.2	Statistik Deskriptif <i>Price</i>	36
4.2.3	Statistik Deskriptif <i>Convenience</i>	37
4.2.4	Statistik Deskriptif <i>Store Satisfaction</i>	38
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reabilitas	41
4.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	42
4.5	Pembahasan.....	47
4.5.1	Pengaruh <i>Service</i> terhadap <i>Store Satisfaction</i> H&M Pakuwon Mall Surabaya.....	47
4.5.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Store Satisfaction</i> H&M Pakuwon Mall Surabaya.....	48
4.5.3	Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Store</i> <i>Satisfaction</i> H&M Pakuwon Mall Surabaya	48

BAB 5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1	Simpulan.....	50
5.2	Saran.....	51
5.2.1	Saran Akademis.....	51
5.2.2	Saran Praktis.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini.....	7
Tabel 4.1. Usia	30
Tabel 4.2. Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3. Pendidikan terakhir	31
Tabel 4.4. Pekerjaan	32
Tabel 4.5. Penghasilan	32
Tabel 4.6. Interval Rata-Rata Skor	33
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif <i>Service</i>	34
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif <i>Price</i>	36
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif <i>Convenience</i>	37
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif <i>Store Satisfaction</i>	38
Tabel 4.11. Uji Validitas	40
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.13. Hasil Statistik Regresi Linear Berganda.....	42
Tabel 4.14. Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	43
Tabel 4.15. Hasil Uji F	44
Tabel 4.16. Hasil Uji Pendekatan Nilai Kritis	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Analisis Regresi

ABSTRAK

Di jaman modern banyak konsumen yang memikirkan perjalanan belanja sebelum mendatangi toko tersebut, dan memikirkan apa saja yang di tawarkan di toko yang akan mereka datangi. Di lingkungan ritel yang sangat kompetitif saat ini, *Fashion* sudah menjadi jiwa masyarakat indonesia, terutama di kota besar seperti Surabaya, di mana masyarakat Surabaya mengikuti tren yang ada dan datang terus menerus dari tahun ketahun, dan Surabaya telah mempunyai toko *Fashion* yang terkenal di mana merek tersebut di gemari kalangan remaja di Surabaya, pengecer berusaha untuk meningkatkan kepuasan toko melalui pengembangan format toko yang menarik konsumen yang mengikuti jenis belanja tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Service*, *Price*, *Convenience*, dalam pembuatan *Store Satisfaction*. Populasi dari penelitian ini adalah seseorang yang berbelanja produk di H&M Pakuwon Mall Surabaya. Sampel yang digunakan berjumlah 110 orang, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat pengumpulan data dan metode yang digunakan adalah kuesioner.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Analisis linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen *Services*, *Price* , *Convinience* berpengaruh terhadap variabel dependen *Store Satisfaction*, konsumen yang berbelanja di H&M Pakuwon Mall Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service*, *Price*, *Convenience* berpengaruh positif signifikan dalam pembuatan *Store Satifaction* H&M Pakuwon Mall Surabaya.

Kata Kunci: *Service*, *Price*, *Convenience*, *Store Satisfaction*

ABSTRACT

In modern times many consumers who think a shopping trip before you go to the store, and think about what is on offer in the store they visit. In a highly competitive retail environment today, fashion has become the soul of the people of Indonesia, especially in big cities like Surabaya, where the public Surabaya followed the trend and come up continuously from year to year, and Surabaya have been has the famous Fashion store where the brand in Gemari among adolescents in Surabaya, retailers strive to enhance customer satisfaction through the development of store format stores that attract consumers who follow a particular type of shopping.

This research aims to test the influence of Service, Price, Convenience, Store in the making of Satisfaction. The population of this research is someone who shopped products at H&M Pakuwon Mall in Surabaya. The sample used amounted to 110 people, with sampling technique used was purposive sampling. Data collection tools and methods used are questionnaire.

This research uses the technique of multiple linear regression analysis. Multiple linear analysis in this research is used to find out how independent variable Services, Price, the dependent variable influence on Convenience Store Satisfaction, consumers who shop in H&M Pakuwon Mall in Surabaya. The results showed that Service, Price, Convenience had a significant positive effect on the manufacture of Store Satisfaction H & M Pakuwon Mall Surabaya.

Keywords: *Service, Price, Convenience, Store Satisfaction*