

**PENGARUH *MALL ENVIRONMENT* TERHADAP  
*MALL VALUE*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN  
*CUSTOMER LOYALTY* DI TUNJUNGAN PLAZA 6**



OLEH :  
MICHEL PETER KARNADI  
3103016198

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2020

**PENGARUH *MALL ENVIRONMENT* TERHADAP  
*MALL VALUE, CUSTOMER SATISFACTION, DAN*  
*CUSTOMER LOYALTY* DI TUNJUNGAN PLAZA 6**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Jurusan  
Manajemen

OLEH :  
MICHEL PETER  
3103016198

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDALA SURABAYA  
2020

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *MALL ENVIRONMENT* TERHADAP *MALL VALUE, CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER LOYALTY* DI TUNJUNGAN PLAZA 6**

Oleh :  
**MICHEL PETER**  
3103016198

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji :

**Pembimbing I,**



**Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.**  
NIDN: 0714126901  
Tgl: 7-1-2020.....

**Pembimbing II,**

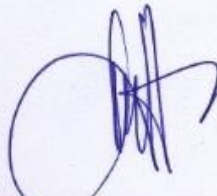


**Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc.**  
NIDN: 0703087902  
Tgl: 07/01/2020.....

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh : Michel Peter Karnadi NRP 3103016198**  
**Telah diuji pada tanggal 15-01-2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.**

**Ketua Tim Penguji :**



**(Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.)**  
**NIDN: 0714126901**

**Mengetahui:**



**Dr. Ludovicus Lasdi, MM, Ak., CA., CPA.**  
**NIDN. 0713097203**

**Ketua Jurusan,**



**Robertus Sigit H. L., S.E., M.Sc.**  
**NIDN. 0703087902**



## 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 : Michel Peter

NRP : 3103016198

Judul Skripsi : Pengaruh *Mall Environment* Terhadap *Mall Value*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty* di Tunjungan Plaza 6

Menyatakan bahwa 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, 02 Januari 2020

Yang menyatakan



Michel Peter

NRP.3103016198

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penelitian tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akan sangat kesulitan menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen serta dosen pembimbing kedua yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
3. Ibu Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh selama penelitian Tugas Akhir ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
6. Segenap staf di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala keperluan administrasi.

7. Teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama penelitian Tugas Akhir ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang turut berperan dalam membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari para pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 4 Januari 2020

Penulis

Michel Peter

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
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 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematikan Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.4 Model Penelitian.....	27
2.5 Hipotesis .....	28
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel .....	29



3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Analisis Data .....	40
4.2 Pembahasan .....	68
<b>BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Keterbatasan .....	75
5.3 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Pusat Perbelanjaan Menurut Provinsi 2018 .....	1
Tabel 1.2. Jumlah Pengunjung <i>Mall</i> di Surabaya.....	2
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Tedahulu dengan Penelitian Sekarang .....	18
Tabel 3.1. Beberapa Indikator Pengukuran <i>Model fit</i> .....	38
Tabel 4.1. Usia .....	40
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3. Pendapatan Tiap Bulan .....	41
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5. Interval Rata-Rata Variabel Penelitian .....	43
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	43
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Mall Value</i> .....	45
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Hedonic</i> .....	46
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Utilitarian</i> .....	48
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Social Interaction</i> .....	49
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel <i>Time Convenience</i> .....	50
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel <i>Mall Environment</i> .....	51
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel <i>Mall Recreational</i> .....	52
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Variabel <i>Mall Interior</i> .....	53
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Variabel <i>Mall Staff</i> .....	54
Tabel 4.17. Hasil <i>Univariate Normality</i> .....	56
Tabel 4.18. Hasil <i>Multivariate Normality</i> .....	58
Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas Data .....	58
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.21. Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i> .....	62
Tabel 4.22. Pengujian Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kepuasan Konsumen Menurut ASCI .....	7
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. SEM

## ABSTRAK

Perkembangan pembangunan pusat perbelanjaan modern telah merambat ke kota-kota besar di Indonesia salah satunya kota Surabaya. Meningkatnya pusat perbelanjaan berdampak pada tingkat persaingan yang semakin ketat sehingga pemilik pusat perbelanjaan harus mampu berinovasi dan memahami sikap serta kebutuhan konsumen dengan baik. Agar mampu bersaing pusat perbelanjaan harus memperhatikan kepuasan dan loyalitas pada pengunjungnya. *Mall environment* dan *mall value* berpengaruh terhadap *satisfaction* dan *loyalty*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *mall environment* terhadap *mall value*, *satisfaction*, dan *loyalty* di Tunjungan Plaza 6.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengunjung Tunjungan Plaza 6. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan syarat pernah mengunjungi mall Tunjungan Plaza 6 bulan terakhir. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 185 orang konsumen.

Variabel dalam penelitian ini adalah *mall recreational*, *mall interior*, *mall staff*, *hedonic*, *utilitarian*, *social interaction*, dan *time convenience* sebagai variabel eksogen serta *mall environment*, *mall value*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty* sebagai variabel endogen. Selanjutnya, penulis mengolah data dengan hasil penelitian menggunakan Lisrel 8.80 untuk memperoleh kesimpulan yang signifikan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dihitung, maka hasil penelitian ini yaitu *mall recreational*, *mall interior*, dan *mall staff* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *mall environment*, sedangkan *hedonic*, *utilitarian*, *social interaction*, dan *time convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *mall value*. Selain itu *mall environment* dan *mall value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* serta *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

**Kata Kunci:** *Mall Environment, Mall Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

## **EFFECT OF MALL ENVIRONMENT ON MALL VALUE,CUSTOMER SATISFACTION, AND CUSTOMER LOYALTY IN TUNJUNGAN PLAZA 6**

### **ABSTRACT**

The development construction of modern shopping centre has been reaching to big cities of Indonesia one of them is Surabaya city. Increasing of shopping centre has an impact to competition intensity so make the shopping owner have to innovate and getting know about consumer necessity . To compete in modern shopping centre have to pay attention to customer satisfaction and consumer loyalty. Mall environment and mall value have a effect to satisfaction and loyalty. Purpose of this research is to know the impact mall environment to mall value, satisfaction, and loyalty in Tunjungan Plaza 6.

Population that being used in this research is customers in Tunjungan Plaza 6. Methode of taking sample is purposive sampling with the requirement visiting Tunjungan Plaza 6 in the last 6 months. The amount of this sample in this research is 185 consumers.

Variabel in this research which is mall recreational, mall interior, mall staff, hedonic utilitarian, social interaction, and time convenience as eksogen variabel and mall environment, mall value, customer satisfaction, customer loyalty as endogen variable. Next the writer processing research data and the result of this research using lisrel as the instrument is 8.80 to reach the conclusion which is significant based on the research. Based on hypothesis that being count, the result of this resarch mall recreational, mall interior, and mall staff have positive effect and significant to mall environment, but hedonic, utilitarian, social interaction and time convenience have positive effect and significance to mall value. In the other hand mall environment and mall value have positive effect and significance to customer satisfaction. Customer satisfaction have positive effect and significance to customer loyalty.

**Keywords:** Mall Environment, Mall Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.