

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA HERO DI SURABAYA**



**OLEH:**

**Gabriana Ellicia Grace Yuwono  
3103008044**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2012**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA HERO DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen**

**OLEH:**

**Gabriana Ellicia Grace Yuwono  
3103008044**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

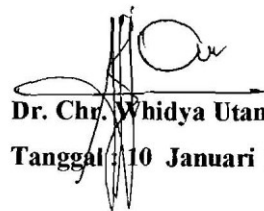
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA HERO DI SURABAYA**

**Oleh:**

**Gabriana Ellicia Grace Yuwono  
3103008044**


**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji**

**Pembimbing I,**



**Dr. Chr. Whidya Utami, MM.  
Tanggal : 10 Januari 2012**

**Pembimbing II,**



**Arini, Dra, Ec., MM  
Tanggal : 10 Januari 2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh: Gabriela Ellicia Grace Yuwono NRP:  
3103008044**

**Telah diuji pada tanggal 3 Februari 2012 dan dinyatakan lulus  
oleh**

**Tim Penguji:**

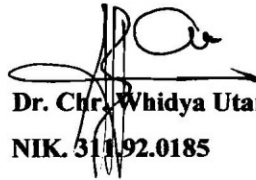
**Ketua Tim Penguji:**



**Dr. Hermeindito Kaaro, MM.**

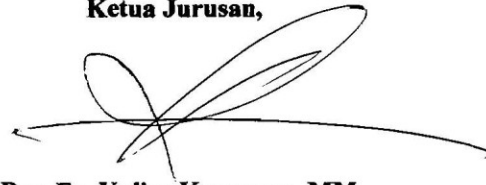
**Mengetahui:**

**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 : GABRIANA ELLICIA GRACE YUWONO

NRP : 3103008044

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan dan Suasana Toko  
Terhadap Minat Beli Konsumen dan Keputusan  
Pembelian Konsumen Pada HERO Di Surabaya

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

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

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

Surabaya, 9 Februari 2012



GABRIANA ELLICIA GRACE YUWONO

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

2. Bapak Drs. Yulius Runtu, M.Si., selaku Sekretaris Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

3. Bapak Drs. Ec. Julius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

4. Ibu Dr. Chr. Whidya Utami, MM., selaku dosen pembimbing I jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Ibu Arini, Dra, Ec., MM., selaku dosen pembimbing II jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Ibu Veronika Rachmawati, SE., M.Si., selaku dosen rumpun ritel jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

7. Bapak Drs. Ec. Siprianus Salvatore Sina, MM., selaku dosen jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

8. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

9. Orang tua, dan adik yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, material, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman - teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya.

Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Surabaya, Januari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Skripsi.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Kualitas Layanan.....	9
2.2.2. Suasana Toko.....	11
2.2.3. Minat Beli Konsumen .....	16
2.2.4. Keputusan Pembelian Konsumen .....	18
2.2.5. Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3. Kerangka Penelitian.....	24
2.4. Hipotesis .....	24



BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Identifikasi Variabel.....	26
3.3. Definisi Operasional.....	27
3.4. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6. Data dan Sumber Data.....	32
3.7. Teknik Analisis Data.....	33
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Deskripsi Data.....	40
4.2. Analisis Data.....	44
4.3. Pembahasan.....	57
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran.....	61
5.3. Keterbatasan.....	62
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	8
2.2. Model Proses Perilaku Pembelian Lima Tahap.....	19
4.1. Karakteristik Responden.....	40
4.2. Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	42
4.3. Statistik Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	42
4.4. Statistik Deskripsi Variabel Suasana Toko.....	43
4.5. Statistik Deskripsi Variabel Minat Beli Konsumen.....	43
4.6. Statistik Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Konsumen.....	44
4.7. Uji Normalitas.....	45
4.8. Uji <i>Outlier</i> dengan Metode <i>Mahalanobis</i> .....	46
4.9. Hasil Pengujian Validitas dengan nilai t statistik.....	47
4.10. Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan.....	48
4.11. Reliabilitas Konstruk Suasana Toko.....	49
4.12. Reliabilitas Konstruk Minat Beli Konsumen.....	49
4.13. Reliabilitas Konstruk Keputusan Pembelian Konsumen..	50
4.14. <i>Goodness of Fit Index</i> .....	53
4.15. Uji Hipotesis.....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Penelitian.....	24
4.1 Hasil Analisis Jalur.....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Pengisian Kuesioner Responden
Lampiran 3	Uji Frekuensi
Lampiran 4	Uji Deskriptif Statistik
Lampiran 5	Uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)
Lampiran 6	Uji Model Fit
Lampiran 7	Hasil Analisis Jalur

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA HERO DI SURABAYA**

## **ABSTRAK**

Pada industri ritel yang ingin berkembang dan memiliki keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, layanan yang baik serta kepuasan pelanggan. Salah satu *supermarket* di Surabaya yang memberikan layanan dan suasana toko yang baik adalah HERO di Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan dan Suasana Toko Terhadap Minat Beli Konsumen Dan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Hero Di Surabaya. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Sedangkan, teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Analysis of Moment Structure*. Responden yang diambil berasal dari seluruh konsumen HERO yang ada di kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Konsumen, terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen, pengaruh Suasana Toko terhadap Minat Beli Konsumen, serta terdapat pengaruh Minat Beli Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Suasana Toko, Minat Beli konsumen, dan Keputusan Pembelian Konsumen.

# **IMPACT SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE TO CUSTOMER PURCHASE INTENTION AND CUSTOMER PURCHASE DECISION IN HERO SURABAYA**

## **ABSTRACT**

In a retail industries which want to develop and have a competitive benefit must give product like a goods and service with a high quality and have competitive price, good quality and customer satisfaction. One of supermarkets in Surabaya which gives good service and store atmosphere is HERO Surabaya. The aims of this research is to know impact service quality and store atmosphere to customer purchase intention and customer purchase decision in HERO Surabaya. The sampling technique used in this study is a non probability sampling. Meanwhile, the analysis technique is using Structural Equation Modeling (SEM) with Analysis of Moment Structure program. Respondents were taken from all HERO customers in the city of Surabaya. The results showed that there are a significant between service quality to customer purchase intention, impact service quality to customer purchase decision, and impact customer purchase intention to customer purchase decision

**Keywords :** Service Quality, Store Atmosphere, Customer Purchase Intention, and Customer Purchase Decision