

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK ANTARA TOKO KHUSUS
DAN *HYPERMARKET* DI SURABAYA**



OLEH

JANE CHRISTIANI

3103010229

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK ANTARA TOKO KHUSUS
DAN *HYPERMARKET* DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH
JANE CHRISTIANI
3103010229

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK ANTARA TOKO KHUSUS
DAN *HYPERMARKET* DI SURABAYA

OLEH
JANE CHRISTIANI
3103010229

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si

Tanggal: 7-8-2014

Pembimbing II,



Anastasia Septawulandari, SE, M.Si

Tanggal: 7-8-2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : JANE CHRISTIANI

NRP : 3103010229

Telah diuji pada tanggal 23 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

Dr. Margaretha Ardhani, SE.,M.SI

NIK: 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Lodovikus Easdi, SE., MM
NIK 32199.0370

Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si

NIK 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jane Christiani

NRP : 3103010229

Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Pembelian
Barang Elektronik Antara Toko Khusus Dan *Hypermarket* Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir 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, 15/7/2014

Yang Menyatakan,



(Jane Christiani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Maksud dan tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti SE.M.,Si selaku dosen pembimbing I dan Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Anastasia Septawulandari, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan pengalaman, pengetahuan, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan skripsi ini.

5. Papa, Mama, Adik, dan keluarga penulis yang telah memberikan dorongan moral dan materi serta dukungan semangat dan doa kepada penulis selama kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi yang berkenan membacanya. Penulis telah berusaha dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak akan sangat membantu penulis dalam memperbaiki penulisan-penulisan berikutnya.

Surabaya, 4 Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB 1. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.2 Landasan Teori | 17 |
| 2.2.1 Perilaku Konsumen | 17 |
| 2.2.2 Faktor – faktor Perilaku Konsumen | 19 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.2.3 | Kepuasan Konsumen | 24 |
| 2.2.4 | Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen | 25 |
| 2.2.5 | Perbedaan Harga Antara Toko Khusus dan <i>Hypermarket</i> | 31 |
| 2.2.6 | Perbedaan Jenis Produk Antara Toko Khusus dan <i>Hypermarket</i> | 33 |
| 2.2.7 | Perbedaan Kualitas Produk Antara Toko Khusus dan <i>Hypermarket</i> | 34 |
| 2.2.8 | Perbedaan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Antara Toko Khusus dan <i>Hypermarket</i> | 34 |
| 2.3 | Kerangka Penelitian | 35 |
| 2.4 | Hipotesis | 36 |

BAB 3. METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 37 |
| 3.2 | Identifikasi Variabel..... | 37 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 39 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 39 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 39 |
| 3.4 | Pengukuran Variabel..... | 40 |
| 3.5 | Alat dan Metode Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.6 | Populasi dan Sampel Penelitian | 41 |
| 3.6.1 | Populasi..... | 41 |
| 3.6.2 | Sampel | 42 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 43 |

| | |
|---|----|
| BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Deskriptif Hasil Penelitian | 46 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden <i>Hypermarket</i> (Carrefour) | 46 |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Hartono Elektronik | 49 |
| 4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden | 51 |
| 4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas | 60 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 60 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 62 |
| 4.3 Hasil Uji Beda Independen t test | 63 |
| 4.3.1 Hipotesis Uji Beda | 63 |
| BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2 Saran..... | 72 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Survei Awal | 9 |
| Tabel 2.1 | Persamaan dan Perbedaan Penelitian | 15 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 46 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 47 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 48 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 49 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 49 |
| Tabel 4.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 50 |
| Tabel 4.8 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 51 |
| Tabel 4.9 | Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Harga(X1)..... | 55 |
| Tabel 4.10 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Product Assorment</i> (X2) | 55 |
| Tabel 4.11 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X3) | 57 |
| Tabel 4.12 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (Y)..... | 58 |
| Tabel 4.13 | Uji Validitas..... | 61 |
| Tabel 4.14 | Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Tabel 4.15 | Uji Beda Independen T-Test..... | 63 |
| Tabel 4.16 | Uji Beda Independen T-Test..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Perkembangan Omset Pasar Modern Berdasarkan Jenisnya | 3 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Penelitian | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|----------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Data Penelitian |
| Lampiran 3 | Statistik Deskriptif |
| Lampiran 4 | Uji Validitas |
| Lampiran 5 | Uji Reliabilitas |
| Lampiran 6 | Uji Beda |

DIFFERENCE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE ELECTRONIC GOODS STORES PURCHASE AND SPECIAL HYPERMARKET IN SURABAYA

Email: Janechristiani@yahoo.co.id

Abstract

Along with the rapid technological developments and supported by consumer demand for electronic equipment needs make the existence of the growing electronics store play an important role in the eyes of society. On the other hand, with increasing number of electronic stores lead the competition in an effort to become more competitive. This requires each company to determine the appropriate strategies such as competitive pricing, providing diverse products with consider the quality and provide good service. The purpose of this research is to investigate and analyze the differences in terms of consumer satisfaction in terms of price, product assortment, quality products, and services in the electronics specialty stores and hypermarkets.

This research is a comparative study. The sample used is the consumers who shopped and visited Hypermarket (Carrefour) and electronic specialty stores (Hartono) with age ≥ 20 years had as many as 96 people were taken using purposive sampling technique. Collecting data in this study using a questionnaire that was distributed to consumers Hartono and Carrefour. Analysis of the data used is the independent samples T-test.

The results in this study demonstrate that different test results are based on differences in consumer satisfaction in terms of price, product type, product quality, service between electronic stores and hypermarkets.

Keywords: price, product assortment, quality products, and services

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK ANTARA TOKO KHUSUS
DAN *HYPERMART* SURABAYA**

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan didukung oleh permintaan konsumen terhadap kebutuhan alat elektronik yang semakin meningkat menjadikan keberadaan toko elektronik sangat berperan dimata masyarakat. Namun disisi lain, seiring dengan semakin banyaknya toko elektronik mengakibatkan persaingan dalam usaha tersebut menjadi semakin kompetitif. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat menentukan strategi yang tepat seperti penentuan harga bersaing, menyediakan produk yang beranekaragam dengan memperhatikan kualitas serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga, *product assortment*, kualitas produk, dan pelayanan pada toko khusus elektronik dan *Hypermarket*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat komparatif. Sampel yang digunakan adalah konsumen yang pernah berbelanja dan mengunjungi *Hypermarket* (Carrefour) dan toko khusus elektronik (Hartono) dengan memiliki usia ≥ 20 tahun sebanyak 96 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada konsumen Hartono dan Carrefour. Analisis data yang digunakan adalah *independen sample T-Test*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji beda terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada harga, jenis produk, kualitas produk, pelayanan ditinjau dari toko elektronik dan *Hypermarket*.

Kata kunci: harga, *product assortment*, kualitas produk, dan pelayanan