

PENGARUH *STORE ATTRIBUTES* DAN *CONSUMER CONFIDENCE*  
TERHADAP *STORE SATISFACTION* DAN *SHARE OF WALLET* DI  
SOGO DEPARTMENT STORE GALAXY MALL SURABAYA



OLEH:

IGNATIUS FERRY SANTOSO  
3103012127

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016

PENGARUH *STORE ATTRIBUTES* DAN *CONSUMER CONFIDENCE*  
TERHADAP *STORE SATISFACTION* DAN *SHARE OF WALLET* DI  
SOGO DEPARTMENT STORE GALAXY MALL SURABAYA

SKRIPSI S1

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

IGNATIUS FERRY SANTOSO

3103012127

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *STORE ATTRIBUTES* DAN *CONSUMER CONFIDENCE*  
TERHADAP *STORE SATISFACTION* DAN *SHARE OF WALLET* DI  
SOGO DEPARTMENT STORE GALAXY MALL SURABAYA**

**OLEH :**

**IGNATIUS FERRY SANTOSO**

**3103012127**

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

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Tanggal: 1 Juli 2016 .....

Pembimbing II,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

Tanggal: 11 Juli 2016 .....

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Ignatius Ferry Santoso / 3103012127

Telah diuji pada tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji :

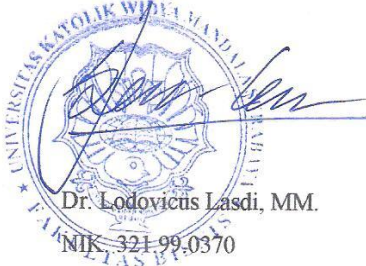


Dr. Margaretha Ardhanari, SE.,M.Si

NIK. 311.95.0228

Mengetahui :

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.  
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



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 Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ignatius Ferry Santoso  
NRP : 3103012127  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Attributes* dan *Consumer Confidence* terhadap *Store Satisfaction* dan *Share of Wallet* di SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini plagiatisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya juga menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lainnya (*digital library* perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 3 Juli 2016  
Yang Menyatakan,



Ignatius Ferry Santoso

## 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 *Store Attributes* dan *Consumer Confidence* terhadap *Store Satisfaction* dan *Share of Wallet* di SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya”. Penulisan tugas akhir 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. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan masukan dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Veronika Rahmawati, SE., M.Si. sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis menyelesaikan studi.
6. Orang tua dan keluarga besar atas dukungan doa, finansial, dan moral serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman–teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman - teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. 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, 3 Juli 2016

Ignatius Ferry Santoso

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	11
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	19
2.4. Kerangka Konseptual .....	21
2.5. Hipotesis .....	21
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain .....	22
3.2. Identifikasi Variabel .....	22



3.3. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5. Pengukuran Variabel.....	24
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .	25
3.8. Uji Normalitas.....	26
3.9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	27
3.10. Teknik Analisis Data.....	28
3.11. Uji Hipotesis .....	30
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Data Penelitian .....	32
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	36
4.3. Uji Asumsi SEM.....	40
4.4. Evaluasi Kecocokan Model.....	44
4.5. Uji Kecocokan Model .....	46
4.6. Pengujian Hipotesis.....	47
4.7. Pembahasan.....	48
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	54
5.2. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang .....	10
Tabel 3.1. <i>Goodness of-Fit Indicates</i> .....	30
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2. Usia .....	33
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan .....	34
Tabel 4.4. Profesi .....	35
Tabel 4.5. Penghasilan .....	35
Tabel 4.6. Pengalaman Belanja.....	36
Tabel 4.7. Interval Penilaian .....	37
Tabel 4.8. Deskripsi Indikator Variabel <i>Consumer Confidence</i> .....	37
Tabel 4.9. Deskripsi Indikator Variabel <i>Store Attributes</i> .....	38
Tabel 4.10. Deskripsi Indikator Variabel <i>Store Satisfaction</i> .....	39
Tabel 4.11. Deskripsi Indikator Variabel <i>Share of Wallet</i> .....	40
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas <i>Univariate</i> .....	41
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas <i>Multivariate</i> .....	41
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.16. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	46
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Consumer Decision Making Model</i> .....	11
Gambar 2.2. Model Penelitian .....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Indikator Variabel
- Lampiran 5. Uji Normalitas *Univariate*
- Lampiran 6. Uji Normalitas *Mutivariate*
- Lampiran 7. *Path Diagram*
- Lampiran 8. *Construct Reliability*
- Lampiran 9. Evaluasi Kecocokan Model
- Lampiran 10. Uji Kecocokan Model
- Lampiran 11. Output Deskriptif dan Normalitas
- Lampiran 12. Output Lisrel

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan bisnis ritel berdampak pada tingkat persaingan antar ritel yang semakin ketat. Bagi peritel, penting untuk mengetahui evaluasi mengenai toko yang menjadi pertimbangan konsumen dan keadaan keuangan mereka, yang kemudian mempengaruhi kepuasan terhadap toko dan pembelian konsumen. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari atribut toko dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan toko dan juga pembelian konsumen di SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. Pengumpulan data dalam penelitian ini didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada 150 konsumen SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. Teknik analisis menggunakan analisa SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *consumer confidence* dan *store attributes* memiliki pengaruh positif terhadap *store satisfaction* dan juga *share of wallet* dari konsumen secara tidak langsung melalui *store satisfaction*, dan *store satisfaction* berpengaruh positif terhadap *share of wallet* dari konsumen.

**Kata kunci:** *Consumer Confidence, Store Attributes, Store Satisfaction, Share of Wallet*

## **ABSTRACT**

*The rapid development of retail business resulting in tigher competition level among the retailer. For the retailer, it is important to know the evaluation of stores that are considered by consumers and the state of their economic conditions, which then affects the satisfaction of the store and their share of wallet. The purpose of this study was to determine the effect of store attributes and consumer confidence on the store satisfaction and share of wallet in SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. The population of this research is the customers of SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. Data in this study obtained from questionnaire distributed to 150 customers of SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya. The data was analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis. Results showed that consumer confidence and the store attributes has a positive impact on the store satisfaction and also consumer's share of wallet indirectly through the satisfaction of the store, and store satisfaction has a positive effect on consumer's share of wallet.*

**Keywords:** *Consumer Confidence, Store Attributes, Store Satisfaction, Share of Wallet*