

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *MARKETING MIX* 4C (*CUSTOMER, COST, CONVENIENCE* DAN *COMMUNICATION*) TERHADAP *CUSTOMER DECISION* (STUDI PADA TOWNSQUARE SURABAYA)

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu

Oleh :

NAMA : I GUSTI AYU MADE AGUNG LAKSMITA
NPM : 01120110040



**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Pelita Harapan
Surabaya
2014**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : I Gusti Ayu Made Agung Laksmita

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120110040

Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *MARKETING MIX 4C (CUSTOMER, COST, CONVENIENCE DAN COMMUNICATION)* TERHADAP *CUSTOMER DECISION (STUDI PADA TOWNSQUARE SURABAYA)*"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya Tugas Akhir ini batal.

Surabaya, 21 Oktober 2014
Yang membuat pernyataan,



I Gusti Ayu Made Agung Laksmita



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *MARKETING MIX 4C* (*CUSTOMER, COST, CONVENIENCE* DAN *COMMUNICATION*) TERHADAP *CUSTOMER DECISION* (STUDI PADA TOWNSQUARE SURABAYA)

Oleh :

Nama : I Gusti Ayu Made Agung Laksmita
NPM : 01120110040
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 21 Oktober 2014

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald Suryaputra, S.T, M.M

Ketua Jurusan Manajemen
Ekonomi



Ronald Suryaputra, S.T, M. M

Co-Pembimbing/Supervisor

Hananiell Gunawan, BA, MBA

Dekan Fakultas



Prof. Louis Divinagracia,






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 21 Oktober 2014 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : I Gusti Ayu Made Agung Laksmita
NPM : 01120110040
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS PENGARUH *MARKETING MIX 4C (CUSTOMER, COST, CONVENIENCE DAN COMMUNICATION)* TERHADAP *CUSTOMER DECISION* (STUDI PADA TOWNSQUARE SURABAYA)" oleh tim penguji yang terdiri dari :

| Dewan Penguji : | Status | Tanda tangan |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| Konald, S. I., M.M | , sebagai Ketua dan Pembimbing |  |
| Yanuar Dananjaya, B.Sc. M.M. | , sebagai Penguji |  |
| Amelia, S.E., RFP-I, M.M | , sebagai Penguji |  |

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan puji syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis menyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditunjukkan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, waktu, tempat serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal penelitian ini sehingga penulis dapat mengembangkan pemikirannya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya. Terima kasih juga untuk segala bentuk bantuan yang telah diberikan dari awal hingga akhir perkuliahan dan ketersediaan waktunya untuk mewujudkan cita-cita penulis.
3. Bapak Hannaniel Gunawan BA, MBA selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan

ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Para responden, yang rela meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam kondisi apapun untuk mendukung penulis dalam memperoleh data kuesioner penelitian.
7. Papa dan mama penulis yang telah banyak membantu, berdoa, selalu memberikan semangat tanpa pernah henti serta penuh kasih sayang dan menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kelulusan penulis. Dan juga semua keluarga besar, kakak laki-laki yang juga selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
8. I Gusti Ketut Anom yang telah banyak membantu, berdoa, memberikan semangat, memberikan masukan dan selalu menemani penulis dalam proses menyelesaikan tugas akhir dari awal hingga selesai.
9. Elinda N.F dan Arif S teman seperbimbingan yang selalu mengingatkan untuk bangun pagi dan berangkat kekampus dan menemani serta menghibur saat penulis mengerjakan tugas akhir hingga larut malam di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Selalu memberikan semangat dan memberikan ide-ide selama penulis mengerjakan tugas akhir hingga selesai.
10. Auriga Prawinarti P yang selalu mendukung, membantu, memberikan semangat dan menghibur penulis saat melakukan bimbingan, mengerjakan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.

11. Edbert William yang telah banyak membantu untuk memberikan ijin dan penjelasan mengenai objek penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
12. Teman-teman mahasiswa seperjuangan yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 21 Oktober 2014

I Gusti Ayu Made Agung Laksmita

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah | 8 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5.1 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5.2 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran | 12 |
| 2.1.3 <i>Customer</i> | 14 |
| 2.1.4 <i>Cost</i> | 15 |
| 2.1.5 <i>Convenience</i> | 17 |
| 2.1.6 <i>Communication</i> | 18 |
| 2.1.7 <i>Customer Decision</i> | 19 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.3 | Pengembangan Hipotesis..... | 25 |
| 2.4 | Model Penelitian..... | 27 |
| 2.5 | Bagan Alur Berpikir..... | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 29 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.2.1 | Populasi | 30 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 30 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.4 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 33 |
| 3.5 | Metode Analisis Data..... | 35 |
| 3.5.1 | Pengolahan Data..... | 35 |
| 3.5.2 | Pengujian Hipotesis..... | 35 |
| 3.5.3 | Uji Reliabilitas | 44 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | | 46 |
| 4.1 | Gambaran Umum | 46 |
| 4.1.1 | Company Profile | 46 |
| 4.2 | Analisis Data | 49 |
| 4.2.1 | Statistik Deskriptif | 50 |
| 4.2.2 | Hasil Pengujian Kualitas Data | 53 |
| 4.2.3 | Evaluasi Normalitas Data..... | 54 |
| 4.2.4 | Evaluasi <i>Outliers</i> | 55 |
| 4.2.4.1 | Univariate <i>Outliers</i> | 56 |
| 4.2.4.2 | Multivariate <i>Outliers</i> | 56 |
| 4.2.5 | Evaluasi Multicollinearity dan Singularity | 57 |
| 4.2.5.1 | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen | 58 |
| 4.2.5.2 | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen..... | 60 |
| 4.2.6 | <i>Analisis Full Structural Equation Modeling</i> | 62 |
| 4.2.7 | Pengujian Terhadap Nilai Residual..... | 65 |
| 4.2.8 | Uji Reliability dan Variance Extract | 65 |
| 4.2.8.1 | Uji Reliability..... | 65 |
| 4.2.8.2 | Variance Extract..... | 66 |

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|------------|
| 4.3 | Hasil Pengujian Hipotesis | 67 |
| 4.3.1 | Pengujian Hipotesis 1..... | 67 |
| 4.3.2 | Pengujian Hipotesis 2..... | 67 |
| 4.3.3 | Pengujian Hipotesis 3..... | 68 |
| 4.3.4 | Pengujian Hipotesis 4..... | 68 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 69 |
| BAB V KESIMPULAN..... | | 73 |
| 5.1 | Simpulan | 73 |
| 5.1.1 | Simpulan Atas Hipotesis | 73 |
| 5.1.2 | Simpulan Atas Masalah Penelitian..... | 74 |
| 5.2 | Implikasi..... | 74 |
| 5.2.1 | Implikasi Teoritis | 74 |
| 5.2.2 | Implikasi Manajerial | 75 |
| 5.3 | Rekomendasi | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 81 |
| LAMPIRAN A | | A-1 |
| LAMPIRAN B | | B-1 |
| LAMPIRAN C | | C-1 |
| LAMPIRAN D | | D-1 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Model penelitian | 27 |
| Gambar 3.1 | Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis | 37 |
| Gambar 4.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| Gambar 4.2 | Profil Responden Berdasarkan Usia | 49 |
| Gambar 4.3 | Confirmatory Analysis Exogenous | 58 |
| Gambar 4.4 | Confirmatory Analysis Endogenous | 61 |
| Gambar 4.5 | Full Structural Equation Model..... | 62 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Daftar Pusat Perbelanjaan di Surabaya..... | 3 |
| Tabel 1.2 | Daftar tenant yang ada di TownSquare Surabaya..... | 5 |
| Tabel 1.3 | Sigi Awal | 6 |
| Tabel 2.1 | Konsep Dasar dari 4P dan 4C..... | 14 |
| Tabel 3.1 | Desain Inti Kuesioner | 33 |
| Tabel 3.2 | Definisi Operasional Variabel | 33 |
| Tabel 3.3 | Keterangan Dimensi Konstruk..... | 38 |
| Tabel 3.4 | Keterangan Hubungan Konstruk | 38 |
| Tabel 3.5 | Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran..... | 39 |
| Tabel 3.6 | Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model | 42 |
| Tabel 4.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia..... | 48 |
| Tabel 4.2 | Derajat Penilaian Setiap Variabel..... | 50 |
| Tabel 4.3 | Statistik Deskriptif | 51 |
| Tabel 4.4 | Indeks Pengujian Kelayakan Model | 53 |
| Tabel 4.5 | Hasil Normalitas Data..... | 55 |
| Tabel 4.6 | Statistik Deskriptif Z-Score | 56 |
| Tabel 4.7 | <i>Mahalanobis Distance</i> | 57 |
| Tabel 4.8 | Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen | 59 |
| Tabel 4.9 | Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen | 60 |
| Tabel 4.10 | Nilai Faktor Loading Konstruk Endogen..... | 61 |
| Tabel 4.11 | Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen | 62 |
| Tabel 4.12 | Indeks Pengujian Kelayakan SEM | 63 |
| Tabel 4.13 | <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> | 64 |
| Tabel 4.14 | <i>Construct Reliability</i> | 66 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Hipotesis..... | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER

LAMPIRAN B: DATA KUESIONER

LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

LAMPIRAN D: HASIL *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*