

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *COUNTRY-OF-ORIGIN LABELLING*,
PRODUCT KNOWLEDGE, *PRODUCT INVOLVEMENT*
TERHADAP *CUSTOMER PURCHASE DECISION* DENGAN
PRODUCT INVOLVEMENT SEBAGAI VARIABEL
MODERATING PADA PRODUK KEBAB TURKI BABA RAFI
DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : ARIEF SAPUTRA

NPM : 01120110042



Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Pelita Harapan

Surabaya

2014



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Arief Saputra

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120110042

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *COUNTRY-OF-ORIGIN LABELLING, PRODUCT KNOWLEDGE, PRODUCT INVOLVEMENT* TERHADAP *CUSTOMER PURCHASE DECISION* DENGAN *PRODUCT INVOLVEMENT* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* PADA PRODUK KEBAB TURKI BABA RAFI DI 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



Arief Saputra



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *COUNTRY-OF-ORIGIN LABELLING*, *PRODUCT KNOWLEDGE*, *PRODUCT INVOLVEMENT* TERHADAP *CUSTOMER PURCHASE DECISION* DENGAN *PRODUCT INVOLVEMENT* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* PADA PRODUK *KEBAB TURKI BABA RAFI* DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Arief Saputra
NPM : 01120110042
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.

Co-Pembimbing/Supervisor

Oliandes Sondakh, S.E., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra, S.T., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Louie Divinagracia, M.Sc., DBA





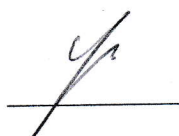
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

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 : Arief Saputra
NPM : 01120110042
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *COUNTRY-OF-ORIGIN LABELLING, PRODUCT KNOWLEDGE, PRODUCT INVOLVEMENT* TERHADAP *CUSTOMER PURCHASE DECISION* DENGAN *PRODUCT INVOLVEMENT* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* PADA PRODUK KEBAB TURKI BABA RAFI DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya, penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh *Country-Of-Origin Labelling, Product Knowledge, Product Involvement* terhadap *Customer Purchase Decision* dengan *Product Involvement* sebagai Variabel *Moderating* Pada Produk Kebab Turki Baba Rafi di Surabaya” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir berupa skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis meyakini 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 ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, nasihat, masukan, dan pemikiran yang baru kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Terima kasih tak terhingga penulis ucapkan atas segala bantuan, setiap usaha, dan semua kerja keras yang telah diberikan dari awal hingga akhir perkuliahan. Baik pujian, omelan dan kritik akan penulis ingat menjadi sebuah proses untuk mewujudkan cita-cita. Tidak ada kata yang bisa penulis ucapkan selain Terima Kasih dan penulis tidak akan pernah melupakan setiap proses yang telah Bapak berikan selama masa perkuliahan di Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya. Semoga

apa yang penulis cita-citakan akan berhasil sama dengan apa yang Bapak cita-citakan akan berhasil!

3. Miss Oliandes Sondakh, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu penulis dalam memberikan masukan-masukan dan perhatian yang sangat mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih telah memberi pengajaran, nasihat, cerita dan kegembiraan yang berarti bagi penulis dan teman-teman angkatan 2011 dalam perkuliahan semoga kami bisa membahagiakan semua dosen yang mengajar kami.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui 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 waktu untuk mengisi kuesioner untuk mendukung penulis dalam memperoleh data dalam penelitian ini.
7. Orang tua terkhususnya Papa dan Mama beserta kedua saudara, Ce Ferlin dan Ko Herman yang sangat penulis sayangi, yang telah memberikan doa, dukungan dan pengertian terhadap penulis sehingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar. Terima kasih atas semua perhatian yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menjalani perkuliahan dengan sangat baik. Tanpa doa dan dukungan yang besar dari keluarga mungkin penulis tidak dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Terima kasih pula untuk Windra yang telah menjadi teman cerita ketika penulis sedang suntuk pada saat mengerjakan penelitian ini.
8. Teman hidup penulis dalam suka dan duka, Ms. Yosephien ♥. Terima kasih untuk setiap bantuan, dukungan, doa, usaha, kritik, saran, perhatian dan terkhususnya pengertian yang diberikan kepada penulis. Tidak mudah

untuk memberikan semua itu, tapi penulis yakin jika semua yang diberikan tulus dan ikhlas agar penulis melakukan lebih baik lagi. Seorang inilah yang membuat penulis sangat jauh lebih baik daripada waktu lampau dan membuat penulis dapat menjadi pemimpin yang baik saat ini.

9. Sahabat-sahabat grup Fellas (Yosephien, Nico, Bezaleel, Roinardes) yang telah memberikan *support* yang besar kepada penulis dimanapun dan kapanpun. Berat rasanya untuk melepaskan masa-masa muda dan menjalani setiap aktivitas dewasa yang akan kita hadapi. Jalani setiap proses yang ada dan harus percaya diri untuk menjadi sukses sesuai cita-cita yang kalian impikan! Semoga ini bukan jenjang terakhir untuk persahabatan kita!
10. Teman-teman seperjuangan penulis (Ardi, Santo, Michi, Fani, Tjiauw, Chelle, Cyn, Albed, Ryan, Clavin, Jusak, Try, Vincent, Olivia, Tasha, Phina) dan Trio kwekkwek (Elin, Ayu, Igha). Kita telah berusaha, berjuang dan berdoa bersama untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kita dapat menjalin relasi yang baik sampai kapanpun. Terima kasih telah menjadi teman dan sahabat selama perkuliahan di UPHS.
11. Teman-teman HMJ manajemen dari tahun 2011 hingga tahun 2014. Terima kasih telah memberikan pengajaran yang tak ternilai bagi penulis dimanapun dan sampai kapanpun.
12. 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 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 akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 21 Oktober 2014

Arief Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Customer Purchase Decision</i>	12
2.1.2 <i>Country-Of-Origin Labelling</i>	14
2.1.3 <i>Product Knowledge</i>	16
2.1.4 <i>Product Involvement</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh <i>Country-Of-Origin Labelling terhadap</i> <i>Customer Purchase Decision</i>	22

2.3.2 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap <i>Customer Purchase Decision</i>	22
2.3.3 Pengaruh <i>Product Involvement</i> terhadap <i>Customer Purchase Decision</i>	23
2.3.4 Pengaruh <i>Country-Of-Origin Labelling</i> terhadap <i>Customer Purchase Decision</i> dengan <i>Product Involvement</i> sebagai variabel moderating.....	24
2.3.5 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap <i>Customer Purchase Decision</i> dengan <i>Product Involvement</i> sebagai variabel moderating.....	24
2.4 Model Penelitian	25
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Pengolahan Data.....	32
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	33
3.5.3 Uji Reliabilitas	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum “Kebab Turki Baba Rafi”	43
4.1.1 <i>Company Profile</i>	43
4.1.2 Responden	44
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Statistik Deskriptif	46
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	52
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data.....	53

4.2.2.2 Evaluasi Outliers	54
4.2.2.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	54
4.2.2.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	55
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	56
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	57
4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	57
4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	59
4.2.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	61
4.2.2.6 Pengujian terhadap Nilai Residual	65
4.2.2.7 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	66
4.2.2.7.1 Uji <i>Reliability</i>	66
4.2.2.7.2 <i>Variance Extracted</i>	66
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	68
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1.....	68
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2.....	69
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3.....	69
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4.....	69
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis 5.....	70
4.3 Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN	77
5.1 Simpulan	77
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	77
5.1.1.1 Pengujian Hipotesis 1.....	77
5.1.1.2 Pengujian Hipotesis 2.....	77
5.1.1.3 Pengujian Hipotesis 3.....	77
5.1.1.4 Pengujian Hipotesis 4.....	78
5.1.1.5 Pengujian Hipotesis 5.....	78
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	78
5.2 Implikasi.....	79
5.2.1 Implikasi Teoritis	80
5.2.2 Implikasi Manajerial	81
5.4 Rekomendasi	84

DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1

DAFTAR GAMBAR

BAB II

2.1 Tahapan Keputusan Pembelian	12
2.2 Aspek Pemahaman Produk	17
2.3 Model Penelitian	25

BAB III

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	35
--	----

BAB IV

4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	57
4.4 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	60
4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	62
4.6 <i>Full Model Moderation</i>	63

DAFTAR TABEL

BAB I

1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2009-2012.....	4
1.2 Persentase Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia Tahun 2009-2013	4
1.3 Perkembangan Jumlah Waralaba di Indonesia	5
1.4 Peningkatan Jumlah Outlet Kebab Turki Baba Rafi Tahun 2008-2013	7

BAB III

3.1 Desain Inti Kuesioner.....	30
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	36
3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	36
3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	37
3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	41

BAB IV

4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	44
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.3 Distribusi Frekuensi <i>Item-Item</i> Indikator <i>Country-of-Origin Labelling</i>	48
4.4 Derajat Penelitian Setiap Variabel	48
4.5 Distribusi Frekuensi <i>Item-Item</i> Indikator <i>Product Knowledge</i>	49
4.6 Distribusi Frekuensi <i>Item-Item</i> Indikator <i>Product Involvement</i>	49
4.7 Distribusi Frekuensi <i>Item-Item</i> Indikator <i>Customer Purchase Decision</i> ...	50
4.8 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	53
4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
4.10 <i>Descriptive Statistics</i>	55
4.11 <i>Mahalanobis Distance</i>	56
4.12 Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen	58
4.13 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	59
4.14 Nilai Faktor Loading Konstruk Endogen.....	60
4.15 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen.....	61

4.16 Indeks Pengujian Kelayakan	63
4.17 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	64
4.18 Hasil Uji Statistik Hipotesis Penelitian	65
4.19 Uji <i>Realibility</i> dan <i>Variance Extracted</i>	67
4.20 Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	67
4.21 Hasil Uji Hipotesis	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER

LAMPIRAN B: DATA KUESIONER

LAMPIRAN C: HASIL UJI *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)