

TUGAS AKHIR

**IDENTIFIKASI *SERVICE QUALITY* HYPERMART DI
SURABAYA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
PENGUNJUNG MENGGUNAKAN MODEL *RETAIL SERVICE
QUALITY SCALE (RSQS)***

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

Oleh:

Nama : NOVIA AYU KRISTANTI

NPM : 03320090008



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
2012



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Novia Ayu Kristanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320090008

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“**IDENTIFIKASI SERVICE QUALITY HYPERMART DI SURABAYA DAN
PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU PENGUNJUNG
MENGUNAKAN MODEL RETAIL SERVICE QUALITY SCALE**”
adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal-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, 28 November 2012



Yang membuat pernyataan

(NOVIA AYU KRISTANTI)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

IDENTIFIKASI *SERVICE QUALITY* HYPERMART DI
SURABAYA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
PENGUNJUNG MENGGUNAKAN MODEL *RETAIL SERVICE*
QUALITY SCALE (RSQS)

Oleh :

Nama : Novia Ayu Kristanti
NPM : 03320090008
Program Studi : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Teknologi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 November 2012

Menyetujui :

Pembimbing Utama

(Johan Krisnanto Runtuk, ST., MT)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Lusia Permata Sari H., ST., M. Eng)



Ketua Program Studi
Teknik Industri

(Dian Trihastuti, ST., M. Eng)



Dekan Fakultas
Teknologi Industri

(Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, MT)




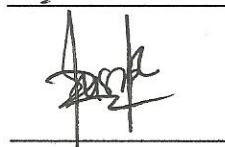
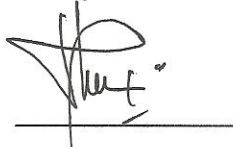
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 13 Desember 2012 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

Nama : Novia Ayu Kristanti
NPM : 03320090008
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ IDENTIFIKASI *SERVICE QUALITY* HYPERMART DI SURABAYA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU PENGUNJUNG MENGGUNAKAN MODEL *RETAIL SERVICE QUALITY SCALE* (RSQS)” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Johan Krisnanto R., ST., MT	sebagai Pemimpin Sidang	
2. Lusia Permata S.H., ST., M.Eng	sebagai Penguji I	
3. Dian Trihastuti, ST., M.Eng	sebagai Penguji II	

Surabaya, 13 Desember 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul ” IDENTIFIKASI *SERVICE QUALITY* HYPERMART DI SURABAYA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU PENGUNJUNG MENGGUNAKAN MODEL *RETAIL SERVICE QUALITY SCALE* (RSQS)” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Bapak Prof. Ir. Kuswara Setiawan, MT., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
- 2) Ibu Dian Tri Hastuti, ST., M. Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
- 3) Bapak Johan Krisnanto Runtuk, ST., MT., selaku pembimbing utama Tugas Akhir.
- 4) Ibu Lusia Permata Sari Hartanti, ST., M. Eng, selaku co-pembimbing Tugas Akhir
- 5) Bapak Heri Kristantono, SE dan Jenny Ernawati, selaku orang tua yang telah membantu dalam persiapan dan saat pelaksanaan Tugas Akhir dan yang telah mendukung selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir.
- 6) Teman-teman yang telah membantu dan mendukung proses pelaksanaan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat

bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 27 November 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Retail	6
2.2. <i>Service Quality</i>	16
2.3. Perilaku Konsumen	22
2.4. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Orientasi	30
3.2. Pengumpulan Data	31
3.3. Pengolahan Data	34
3.4. Analisis Data	40
3.5. Kesimpulan	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Hasil Pengumpulan Data	41
4.2. Hasil Pengolahan Data	42
4.3. Diskusi Hasil Pengolahan Data	63
BAB V PENUTUP	93
5.1. Kesimpulan	94
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Peran <i>Retail</i> dalam Proses Distribusi.....	6
Gambar 2.2. Model <i>Retail Service Quality Scale</i>	21
Gambar 2.3. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	23
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Langkah-langkah Penelitian.....	29
Gambar 3.2. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> dengan <i>Partial Disaggregation</i>	35
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4.2. Diagram Usia Responden.....	42
Gambar 4.3. Diagram Profesi Responden.....	43
Gambar 4.4. Diagram Penghasilan Responden	43
Gambar 4.5. Diagram Intensitas Kunjungan Responden.....	44
Gambar 4.6. Diagram Rata-rata Pengeluaran Responden.....	44
Gambar 4.7. Diagram Hypermart yang Pernah Dikunjungi Responden	45
Gambar 4.8. Diagram Pilihan Tempat Berbelanja Lainnya	46
Gambar 4.9. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Lima Dimensi dengan <i>Partial Disaggregation</i>	53
Gambar 4.10. <i>Factor Loadings</i> dan <i>Correlations</i>	54
Gambar 4.11. <i>Factor Loadings</i> dan <i>Correlations</i> tanpa <i>Heywood Case</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Struktur Faktor dan Daftar Item <i>Retail Service Quality Scale</i> (RSQS).	31
Tabel 3.2. Daftar Item Perilaku/Minat Konsumen di Masa Depan	33
Tabel 3.3. Kombinasi <i>Partial Disaggregation</i>	35
Tabel 3.4. Nilai Rekomendasi <i>Goodness-of-fit</i>	36
Tabel 4.1. Kriteria Pernyataan Status Kualitas Layanan Hypermart.....	47
Tabel 4.2. Pendapat Responden tentang Persepsi RSQS	47
Tabel 4.3. Pendapat Responden Berdasarkan Kelima Dimensi RSQS.....	48
Tabel 4.4. Perilaku Konsumen di Masa Depan	50
Tabel 4.5. Uji Normalitas Variabel RSQS	50
Tabel 4.6. <i>Regression Weight</i>	55
Tabel 4.7. Kriteria Kesesuaian Model	56
Tabel 4.8. <i>Convergent Validity</i>	58
Tabel 4.9. Korelasi Antar Konstrak/Dimensi.....	61
Tabel 4.10. Matriks <i>Discriminant Validity</i>	63
Tabel 4.11. <i>Criterion-related Validity</i>	64
Tabel 4.12. Indeks Kesesuaian Suatu <i>Measurement Model</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Indeks Item Persepsi <i>Retail Service Quality Scale</i>	A-1
Lampiran B Format Kuesioner.....	B-1
Lampiran C Rekapitulasi Kuesioner <i>Retail Service Quality Scale (RSQS)</i>	C-1
Lampiran D Output Uji Normalitas	D-1
Lampiran E Rekapitulasi Kuesioner Perilaku Konsumen di Masa Depan	E-1
Lampiran F Indikator <i>Partial Disaggregation Confirmatory Factor Analysis</i> ...	F-1
Lampiran G Output Amos 16.0	G-1
Lampiran H Input Nilai Uji Korelasi Pearson.....	H-1
Lampiran I Output Uji Korelasi Pearson SPSS Ver. 17.0	I-1