

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *UTILITARIAN SHOPPING VALUE* DAN *HEDONIC SHOPPING VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**

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

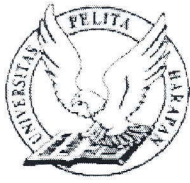
**Oleh:**

**NAMA : DEVY KHRISTI INDRA YANTI**

**NPM : 01120090067**



**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Pelita Harapan  
Surabaya  
2012**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Devy Khristi Indra Yanti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01120090067  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *UTILITARIAN SHOPPING VALUE* DAN *HEDONIC SHOPPING VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* MATAHARI DEPARTMENT STORE 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, 12 Desember 2012  
Yang membuat pernyataan



(Devy Khristi Indra Yanti)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS  
AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *UTILITARIAN SHOPPING VALUE* DAN  
*HEDONIC SHOPPING VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
DAN *REPURCHASE INTENTION* MATAHARI DEPARTMENT STORE DI  
SURABAYA

Oleh :  
Nama : Devy Khristi Indra Yanti  
NPM : 01120090067  
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, 12 Desember 2012

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

Lydia Ari Widyarini SE, MM

Amelia SE, RFP-I, MM

Ketua Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

Ronald Suryaputra ST,MM

Prof. Loufe Divinagracia, M.Sc. DBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS**  
**AKHIR**



---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Senin, 3 Desember 2012 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** : Devy Khristi Indra Yanti  
**NPM** : 01120090067  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH UTILITARIAN SHOPPING VALUE DAN HEDONIC SHOPPING VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REPURCHASE INTENTION MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Lydia Ari Widyarini SE, MM	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Oliandes Sondakh SE, MM	sebagai Penguji	
Hananiel M. G. MBA	sebagai Penguji	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih, penyertaan dan karunia Allah Bapa, Tuhan Yesus dan Roh Kudus 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.

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 pengarahan 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 ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Surjaputra ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah banyak membantu selama menempuh perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Bu Oliandes Sondakh SE, MM selaku Pembimbing Akademik Jurusan Manajemen kelas reguler angkatan 2009 Surabaya yang telah banyak membantu selama menempuh perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
4. Ibu Lydia Ari Widyarini SE, MM selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Bu Amelia SE, RFP-I, MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, meluangkan waktu dan memberikan saran-saran,, memberikan semangat serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu dan dorongan dalam belajar melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
7. 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.
8. Kedua orang tua khususnya Bapak, Ibu serta adik laki-laki penulis yaitu Dhaniel P. Adinata juga mentor dan keluarga besar saya yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
9. Teman-teman bermain yang selalu mendorong dan menemani selama ini, memotivasi dan mengerti ketika mengerjakan penulis (RCM) yaitu Ester, Ofride, Tika, Artha dan juga Seny yang selalu setia dan sangat-sangat baik.
10. Teman-teman sekelas konsentrasi International Business: Ester, Ofride, Seny, Hafni, Desy, Febri, Livi, Silvani, Melisa, Lolita, Audre, Elfa, Rani, Isai, Daniel, Slamet, Hendra, Yusak, Dicky dan Williem yang saling mendukung selama proses perkuliahan dan di luar perkuliahan yang bersama-sama berjuang menggapai masa depan.
11. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan yaitu Ester, Ofride, Tika, Daniel dan Andre yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi tugas akhir yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan nilai terbaik.
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 Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Apabila dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini masih banyak kesalahan dan kekeliruan, penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang ada. Terlebih untuk pihak-pihak yang merasa dirugikan juga penulis mohon maaf. 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, 23 November 2012

**Devy Khristi I. Y**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
Bab I: 1.1 Latar belakang.....	1
Bab I: 1.2 Batasan masalah.....	7
Bab I: 1.3 Rumusan masalah.....	8
Bab I: 1.4 Tujuan Penelitian.....	9
Bab I: 1.5 Manfaat Penelitian	
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
Bab I: 1.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
Bab II: 2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i> .....	11
2.1.2 <i>Utilitarian Shopping Value</i> .....	13
2.1.3 <i>Hedonic Shopping Value</i> .....	14
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	16
Bab II: 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Bab II: 2.3 Pengembangan Hipotesis	
2.3.1 Pengaruh <i>Utilitarian Shopping Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	21
2.3.2 Pengaruh <i>Utilitarian Shopping Value</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ....	21
2.3.3 Pengaruh <i>Hedonic Shopping Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.3.4 Pengaruh <i>Hedonic Shopping Value</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	22



2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	23
Bab II: 2.4 Model Penelitian.....	24
Bab II: 2.5 Bagan Alur Berpikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
Bab III: 3.1 Jenis Penelitian.....	26
Bab III: 3.2 Populasi dan Sampel	
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	27
Bab III: 3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
Bab III: 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
Bab III: 3.5 Metode Analisis Data	
3.5.1 Pengolahan Data.....	31
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	32
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	
4.1 Gambaran Umum Matahari Department Store.....	38
4.2 Data Deskriptif.....	38
4.3 Proses dan Hasil Pengujian Analisis Data.....	43
4.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	45
4.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	46
4.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	46
4.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	47
4.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	48
4.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) ..	48
4.3.4.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen .....	48
4.3.4.2 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen.....	51
4.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	53
4.3.6 Pengujian Terhadap Nilai Residual .....	55
4.3.7 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....	56
4.3.7.1 Uji <i>Reliability</i> .....	56
4.3.7.2 <i>Variance Extracted</i> .....	57
4.4 Pengujian Hipotesis.....	58

4.4.1 Pengujian Hipotesis 1 .....	58
4.4.2 Pengujian Hipotesis 2 .....	59
4.4.3 Pengujian Hipotesis 3 .....	59
4.4.4 Pengujian Hipotesis 4 .....	59
4.5 Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan.....	64
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	64
5.1.1.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	64
5.2 Implikasi .....	65
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	65
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.3 Rekomendasi.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

### **BAB I**

1.1 Pertumbuhan Ritel di Indonesia.....	1
1.1 Perbandingan Pertumbuhan Segmen Kelas Menengah.....	2

### **BAB II**

2.1 Model Penelitian .....	24
----------------------------	----

### **BAB III**

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
--	----

### **BAB IV**

4.1 Logo Matahari Department Store .....	38
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	39
4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.3 Struktural Equations Model.....	55
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58

### **BAB V**

## DAFTAR TABEL

### BAB I

1.1 <u>Penjualan Ritel Store Modern di Indonesia</u> .....	3
1.2 <u>Desain Inti Kuesioner</u> .....	29

### BAB II

### BAB III

3.1 Desain Inti Kuesioner .....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	29
3.3 Keterangan Dimensi Konstruk .....	30
3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	34
3.5 Tabel <i>Goodness of fit index</i> .....	38

### BAB IV

4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2 Karakter Responden .....	41
4.3 Spesifikasi Kategori Variabel .....	42
4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	44
4.5 Tanggapan Responden Tiap-Tiap Variabel Pernyataan.....	44
4.6 Uji Validitas (Koefisien $\alpha$ ) .....	49
4.7 Uji Reliabilitas .....	49
4.8 Hasil Tes Normalitas .....	50
4.9 Uji <i>Multivariate</i> dan <i>Univariate outlier</i> .....	52
4.10 <i>Correlation Matrix of ETA And KSI</i> .....	54
4.11 Tabel Koefisien Regresi .....	54
4.12 Pengukuran Model .....	58
4.13 Rangkuman Hubungan Langsung .....	60
4.14 <i>Inderect Effects Of KSI On ETA</i> .....	60

### BAB V

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran A : Daftar Pertanyaan .....	A-1
B. Lampiran B : Data Kuesioner .....	B-1
C. Lampiran C : Hasil Uji Outlier .....	C-1
D. Lampiran D : Printout Lisrel.....	D-1