

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FUNCTIONAL QUALITY* DAN *TECHNICAL QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTIONS* MELALUI *UTILITARIAN VALUE*, *SYMBOLIC VALUE* DAN *HEDONIC VALUE* PADA SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET.**

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

**Oleh:**

**Nama : JEFFRY SURYA PRAMANA**

**NPM : 01120120020**



**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Pelita Harapan**

**Surabaya**

**2015**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

### **IDENTITAS TIM PENGUJI**

**Judul : ANALISIS PENGARUH *FUNCTIONAL QUALITY* DAN  
*TECHNICAL QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTIONS*  
MELALUI *UTILITARIAN VALUE*, *SYMBOLIC VALUE* DAN *HEDONIC  
VALUE* PADA SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET.**

Nama Mahasiswa : Jeffry Surya Pramana  
NPM : 01120120020  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Kewirausahaan

#### **TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

#### **TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA  
Anggota : Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M.



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

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

Nama Mahasiswa : Jeffry Surya Pramana

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120120020

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *FUNCTIONAL QUALITY* DAN *TECHNICAL QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTIONS* MELALUI *UTILITARIAN VALUE*, *SYMBOLIC VALUE* DAN *HEDONIC VALUE* PADA SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET.”**

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 mendapat 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, 25 November 2015  
Yang membuat pernyataan



(Jeffry Surya Pramana)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *FUNCTIONAL QUALITY* DAN *TECHNICAL QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTIONS* MELALUI *UTILITARIAN VALUE*, *SYMBOLIC VALUE* DAN *HEDONIC VALUE* PADA SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET.**

Oleh:

**Nama : Jeffry Surya Pramana**  
**NPM : 011201200020**  
**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 25 November 2015**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**

**Co- Pembimbing Supervisor**

**Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**




**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Senin, 7 Desember 2015 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** : Jeffry Surya Pramana  
**NPM** : 01120120020  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *FUNCTIONAL QUALITY* DAN *TECHNICAL QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTIONS* MELALUI *UTILITARIAN VALUE*, *SYMBOLIC VALUE* DAN *HEDONIC VALUE* PADA SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET.”**

oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA	sebagai Penguji	
Dr.Yolanda Soedibyso S.T., M.M.	sebagai Penguji	



## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

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. Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Amelia S.E., RFP-I, M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA Selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M. selaku dosen penguji kedua yang telah turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Kedua orang tua penulis, papa Subiantoro, dan mama Sri serta adik-adik penulis Erick, Hendry, dan Randy yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Kartikan Natalia, kekasih penulis tercantik yang selalu siap membantu dan juga membimbing penulis dalam proses mengerjakan penelitian ini.
7. Novita, teman yang sudah membantu meminjamkan laptopnya dalam minggu-minggu terakhir.
8. Teman-teman angkatan 2012 Andre, Rendy, Gladys, Priska, Umik, Marco, Savaro, Ivan, Steven, Hendy, Ryan, Andriani, Ervinson yang telah memberikan dukungan dan semangat.
9. Teman-teman mahasiswa yang sudah membantu dalam penyebaran kuisisioner.
10. 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 Yesus membalas kebaikan mereka semua. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 25 November 2015

Jeffry Surya Pramana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>IDENTITAS TIM PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 <i>Functional Quality</i> .....	9
2.1.2 <i>Technical Quality</i> .....	10
2.1.3 <i>Utilitarian Value</i> .....	11
2.1.4 <i>Symbolic Value</i> .....	13
2.1.5 <i>Hedonic Value</i> .....	14
2.1.6 <i>Behavioural Intentions</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.4 Model Penelitian .....	21



2.5 Bagan Alur Berpikir .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1 Populasi .....	24
3.2.2 Sampel .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.5 Metode Analisis Data .....	31
3.5.1 Uji Realibilitas.....	41
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum .....	42
4.2 Analisa Data .....	43
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	43
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.1.3 Tanggapan Responden .....	46
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Functional Quality</i> .....	52
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Technical Quality</i> .....	53
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Utilitarian Value</i> .....	54
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Symbolic Value</i> .....	56
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Hedonic Value</i> .....	57
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavioural Intentions</i> .....	58
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas.....	60
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data .....	61
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	62
4.2.3.2.1 Univariate <i>Outliers</i> .....	62
4.2.3.2.2 Multivariate <i>Outliers</i> .....	63
4.2.3.3 Evaluasi Multicollenary dan Singalurity.....	63
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori.....	64
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	64

4.2.3.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Functional Quality</i> ..	64
4.2.3.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Technical Quality</i> ...	65
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Endogen</i> .....	66
4.2.3.4.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Utilitarian Value</i> ...	66
4.2.3.4.2.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Symbolic Value</i> .....	67
4.2.3.4.2.3 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Hedonic Value</i> .....	68
4.2.3.4.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Behavioural Intentions</i>	68
4.2.3.5 Analisis Full <i>Structural Equation Modelling</i> .....	69
4.2.3.6 Uji Reliability.....	71
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	74
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	74
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	75
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	75
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	76
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	76
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	77
4.3 Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Simpulan.....	86
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	86
5.1.1.1 Hubungan antara <i>Functional Quality</i> dan <i>Utilitarian Value</i> .....	86
5.1.1.2 Hubungan antara <i>Technical Quality</i> dan <i>Utilitarian Value</i> .....	87
5.1.1.3 Hubungan antara <i>Technical Quality</i> dan <i>Symbolic Value</i> .....	87
5.1.1.4 Hubungan antara <i>Technical Quality</i> dan <i>Hedonic Value</i> .....	88
5.1.1.5 Hubungan antara <i>Utilitarian Value</i> dan <i>Behavioural Intentions</i> .....	88
5.1.1.6 Hubungan antara <i>Symbolic Value</i> dan <i>Behavioural Intentions</i> .....	89
5.1.1.7 Hubungan antara <i>Hedonic Value</i> dan <i>Behavioural Intentions</i> .....	89
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	90
5.2 Implikasi.....	92
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	92
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	96

5.3 Rekomendasi .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Suasana Suroboyo Carnival .....	3
Gambar 3.5.1 <i>Full Structural Model</i> .....	33
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis Functional Quality</i> .....	64
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Technical Quality</i> .....	65
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Analysis Utilitarian Value</i> .....	66
Gambar 4.6 <i>Confirmatory Analysis Symbolic Value</i> .....	67
Gambar 4.7 <i>Confirmatory Analysis Hedonic Value</i> .....	68
Gambar 4.8 <i>Confirmatory Analysis Behavioural Intentions</i> .....	69
Gambar 4.9 <i>Full Structural Model</i> .....	69

## Daftar Tabel

Tabel 3.3.1 Desain inti Kuisisioner .....	26
Tabel 3.4.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.5.2 Keterangan indikator konstruk pada penelitian .....	33
Tabel 3.5.3 Hubungan antar konstruk .....	35
Tabel 3.5.4 Hasil konversi diagram .....	37
Tabel 3.5.5 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model .....	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	46
Tabel 4.4. Tanggapan Responden terhadap <i>Functional Quality</i> .....	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Technical Quality</i> .....	47
Tabel 4.6. Tanggapan Responden terhadap <i>Utilitarian Value</i> .....	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Symbolic Value</i> .....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Hedonic Value</i> .....	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioural Intentions</i> .....	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Functional Quality</i> .....	52
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Technical Quality</i> .....	53
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Utilitarian Value</i> .....	54
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Symbolic Value</i> .....	56
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Hedonic Value</i> .....	57
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioural Intentions</i> .....	58
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	61
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Z-score.....	62
Tabel 4.19 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	63

Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Functional Quality</i> .....	65
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Technical Quality</i> .....	66
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Utilitarian Value</i>	67
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Symbolic Value..</i>	68
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Hedonic Value..</i>	67
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Behavioural Intentions</i> .....	69
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan.....	70
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	71
Tabel 4.28 Uji Reability .....	72
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis.....	73

## **Daftar Lampiran**

- Lampiran A : Kuisisioner
- Lampiran B : Data Kuisisioner
- Lampiran C : Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran D : Hasil Pengujian Structural Equation Model (SEM)