

**PENGARUH *RETAILER AWARENESS*, *RETAILER ASSOCIATION*,
RETAILER PERCEIVED QUALITY, *RETAILER LOYALTY*
TERHADAP *PURCHASE INTENTION* DI PULL & BEAR GALAXY
MALL SURABAYA**



Oleh:

**AMANDA CHIKA BAPILA
3103013286**

**FAKULTAS BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

**PENGARUH *RETAILER AWARENESS, RETAILER ASSOCIATION,*
RETAILER PERCEIVED QUALITY, RETAILER LOYALTY
TERHADAP *PURCHASE INTENTION* DI PULL & BEAR GALAXY
MALL SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
AMANDA CHIKA BAPILA
3103013286

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Chika Bapila
NRP : 3103013286
Judul Skripsi : Pengaruh *Retailer Awareness, Retailer Association, Retailer Perceived Quality, Retailer Loyalty* terhadap *Purchase Intention* di Pull & Bear Galaxy Mall Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) sebatas untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Juni 2017
Yang menyatakan



(Amanda Chika Bapila.....)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *RETAILER AWARENESS, RETAILER ASSOCIATION, RETAILER PERCEIVED QUALITY, RETAILER LOYALTY* TERHADAP *PURCHASE INTENTION* DI PULL & BEAR GALAXY MALL SURABAYA

Oleh:
AMANDA CHIKA BAPILA
3103013286

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

Tanggal: 12/17
7

Pembimbing II,



Julius Runtu, SS., M.Si

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Amanda Chika Bapila NRP. 3103013286

Telah diuji pada tanggal 27 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Prof. Dr. Drs. Ec. Teman Kocsmono, MM.
NIK: 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., SE., M. Sc
NIK. 311.11.0678

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala kasih, hikmat, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE.,M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan dorongan, saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Julius Runtu, SS.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan dorongan, saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Papa, Mama dan Dhiza Idfry yang telah memberikan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Stevie Rangga Pamungkas, yang telah memberikan dukungan, tenaga dan doanya serta mendengarkan keluh kesah saya selama menyelesaikan skripsi.

7. Sahabat-sahabat saya, yaitu Alicia, Fira, dan anggota Daisy Sisterhood yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman saya, Yunike, Vero, Mega dan semua mahasiswa bimbingan Bu Vero yang bersama-sama mengerjakan skripsi, berdiskusi, dan saling memberikan dukungan.
9. Teman-teman dari universitas lain yang sedang menyelesaikan skripsi, Ratri, Yukiko, Ruli dan lainnya yang member dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun akan penulis terima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Surabaya, 9 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	11
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	21
2.4. Model Penelitian	23
2.5. Hipotesis	24

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Identifikasi Variabel.....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	28
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.8. Teknik Analisis Data.....	30
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Data Penelitian	34
4.1.1. Karakteristik Responden	34
4.1.2. Statistik Deskriptif Variabel	38
4.2. Analisis Data	42
4.2.1. Uji Asumsi SEM.....	42
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.3. Pengujian Kesesuaian Model	48
4.2.4. Persamaan Struktural	49
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	50
4.3. Pembahasan	50
4.3.1. Pengaruh <i>Retailer Awareness</i> terhadap <i>Retailer Loyalty</i>	51
4.3.2. Pengaruh <i>Retailer Association</i> terhadap <i>Retailer Loyaty</i>	53
4.3.3. Pengaruh <i>Retailer Perceived Quality</i> terhadap <i>Retailer Loyalty</i>	54
4.3.4. Pengaruh <i>Retailer Loyalty</i> terhadap <i>Purchase Intention</i> ...	55

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	58
5.2.1. Saran Akademis	58
5.2.2. Saran Praktik.....	58
DAFTAR KEPUSTAKAAN	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini.....	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan tentang Pull & Bear	38
Tabel 4.7 Kelompok Interval Penilaian	38
Tabel 4.8 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Retailer Awareness</i>	39
Tabel 4.9 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Retailer Association</i>	39
Tabel 4.10 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Retailer Perceive Quality</i> ..	40
Tabel 4.11 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Retailer Loyalty</i>	40
Tabel 4.12 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Purchase Intention</i>	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas <i>Univariate</i>	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas <i>Multivariate</i>	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Retailer Awareness</i>	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas <i>Retailer Association</i>	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas <i>Retailer Perceived Quality</i>	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Retailer Loyalty</i>	47
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas <i>Purchase Intention</i>	48
Tabel 4.21 Hasil Uji Kecocokan Seluruh Model	48
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>Howard Sheth</i>	11
Gambar 2.2 Model Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Karakteristik Responden
- Lampiran 2. Pengolahan Data *Mean* dan Standar Deviasi
- Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. *Goodness of Fit Statistics*
- Lampiran 6. Persamaan Struktural
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Hipotesis pada diagram Path
- Lampiran 8. Kuesioner
- Lampiran 9. Tabulasi Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *retailer awareness*, *retailer association*, *retailer perceived quality*, *retailer loyalty* terhadap *purchase intention* di Pull & Bear Galaxy Mall Surabaya. Dalam penelitian ini, ketiga variabel tersebut di analisis menggunakan analisis SEM LISREL 8.70. Obyek penelitian ini adalah Pull & Bear. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 105 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang dibangun dapat memprediksi perilaku konsumen tentang *purchase intention* secara terperinci hasil menjelaskan pada pengujian hipotesis pertama, *retailer awareness* berpengaruh positif terhadap *retailer loyalty*. Selain itu, hasil penelitian pada pengujian hipotesis kedua, menunjukkan bahwa *retailer association* berpengaruh positif terhadap *retailer loyalty*. Sedangkan hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *retailer perceived quality* berpengaruh positif terhadap *retailer loyalty* dan hipotesis keempat juga menunjukkan bahwa *retailer loyalty* berpengaruh positif terhadap *purchase intention*.

Kata Kunci: *Retailer Awareness, Retailer Association, Retailer Perceived Quality, Retailer Loyalty, Purchase Intention*

ABSTRACT

The aims of this research are to identify the impact of retailer awareness, retailer association, retailer perceived quality, retailer loyalty through purchase intention in Pull & Bear Galaxy Mall Surabaya. In this research, three variables were analyzed use SEM LISREL 8.70. The object of this research is Pull & Bear. Total sample used were 105 respondents. The results showed that the model built to predict consumer behavior of purchase intention is accepted explanation of relationship among variables in detail are first retailer awareness has positive effect on retailer loyalty, second retailer association has positive effect on retailer loyalty. The result of research on the third hypothesis, show that retailer perceived quality has positive effect on retailer loyalty and fourth retailer loyalty has positive effect on purchase intention.

Keywords: *Retailer Awareness, Retailer Association, Retailer Perceived Quality, Retailer Loyalty, Purchase Intention*