

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *STORE*
IMAGE BATIK KERIS DI SURABAYA**



**OLEH :
ANING KUSMIATI
3103010278**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *STORE*
IMAGE BATIK KERIS DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH
ANING KUSMIATI
3103010278

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

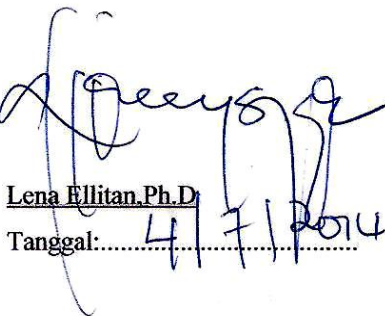
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *STORE*
IMAGE BATIK KERIS DI SURABAYA**

**OLEH
ANING KUSMIATI
3103010278**

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Lena Ellitan, Ph.D

Tanggal: 4/7/2014



Robertus Sigit, SE., M.Sc

Tanggal: 04/07/2014

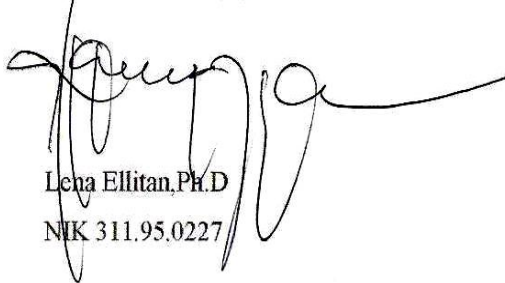
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : ANING KUSMIATI

NRP : 3103010278

Telah diuji pada tanggal 23 Juli 2014 dan dinyatakan lulus
oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



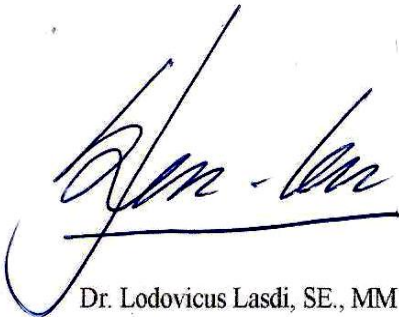
Lena Ellitan, Ph.D

NIK 311.95.0227

Mengetahui:

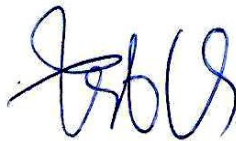
Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM

NIK 321. 99. 0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK 311. 99. 0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aning Kusmiati

NRP : 3103010278

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Store Image
Batik Keris Di 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) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 5 Juli 2014

Yang Menyatakan,



(Aning Kusmiati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih karunia, akal budi dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Maksud dan tujuan dari penyusunan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE). Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan banyak memberikan masukan kepada semua pihak berkaitan dengan peningkatan profesionalisme manajemen sumber daya manusia.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Lena Ellitan, Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Robertus Sigit, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan pengalaman, pengetahuan, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan skripsi ini.
5. Orangtua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dorongan moral dan materi serta dukungan semangat dan doa kepada penulis selama kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi yang berkenan membacanya. Penulis telah berusaha dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak akan sangat membantu penulis dalam memperbaiki penulisan-penulisan berikutnya.

Surabaya, 5 Juli 2014

Aning Kusmiati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.4. Model Penelitian	24
2.5. Hipotesis Penelitian	24

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Identifikasi Variabel	26
3.3 Definisi Operasional Variabel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5. Skala Pengukuran	28
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	29
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.8. Teknik Analisis Data	29
3.9. Pengujian Hipotesis	30

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2 Profil Responden	34
4.3 Deskriptif Data	36
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.5 Analisis Data	46
4.6. Pengujian Hipotesis	49
4.7 Pembahasan	51

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini .	8
Tabel 4.1. Jumlah Gerai Batik Keris	33
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Status	35
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store's Product and Operational Quality</i>	36
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store's Overall Visual Appeal</i> .	37
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Convenience</i>	38
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Price and Past Satisfaction</i>	39
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store's Promotional Effectiveness</i>	39
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Store image	40
Tabel 4.11. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Store's Product and Operational Quality</i>	41
Tabel 4.12. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Store's Overall Visual Appeal</i>	42
Tabel 4.13. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Customer Convenience</i>	43
Tabel 4.14. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Perceived Price and Past Satisfaction</i>	44

Tabel 4.15. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	
<i>Store's Promotional Effectiveness</i>	44
Tabel 4.16. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Store Image</i>	45
Tabel 4.17. Output Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.18. Nilai t_{hitung}	50
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Parsial.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pola Peralihan Tempat Belanja Konsumen di Hypermarket, Supermarket, dan Minimarket	1
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Profil Responden
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Regressi
- Lampiran 6. Data isian Kuesioner

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STORE IMAGE BATIK KERIS ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *operational quality*, *store overall visual appeal* (visual merchandise di toko), *customer convenience*, *perceived price*, dan *store promotion* terhadap *store image* Batik Keris di Surabaya. Variabel penelitian meliputi: lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Termasuk dalam variabel bebas penelitian ini adalah: *store's product and operational quality* (X_1), *store's overall visual appeal* (X_2), *customer convenience* (X_3), *perceived price and past satisfaction* (X_4) dan *store's promotional effectiveness* (X_5). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah *store image*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t.

Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa *operational quality*, *store overall visual appeal* (visual merchandise di toko), *customer convenience*, *perceived price*, dan *store promotion* terhadap *store image* Batik Keris di Surabaya. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya variasi variabel penelitian yang mampu menjelaskan variasi *store image*. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi berganda (R Square) sebesar 0,804, berarti pengaruh *store image* yang disebabkan oleh variabel *store's product and operational quality*, *store's overall visual appeal*, *customer convenience*, *perceived price and past satisfaction* dan *store's promotional effectiveness* adalah sebesar 80,4%.

Kata Kunci: *Operational Quality, Store Overall Visual Appeal, Customer Convenience, Perceived Price, Store Promotion, Store Image, Batik Keris*

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT THE STORE IMAGE OF BATIK KERIS IN SURABAYA

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the impact of *operational quality*, *store overall visual appeal* (visual merchandise di toko), *customer convenience*, *perceived price*, and *store promotion* toward *store image* Batik Keris at Surabaya. The variables are: five independent variables and one dependent variable. The independent variables are: *store's product and operational quality* (X_1), *store's overall visual appeal* (X_2), *customer convenience* (X_3), *perceived price and past satisfaction* (X_4) and *store's promotional effectiveness* (X_5). The dependent variable is *store image*. The number of samples are 100 samples. Data analysis technique by multiple regression and hypothesis testing by t test.

The result of hypothesis testing shows that *operational quality*, *store overall visual appeal*, *customer convenience*, *perceived price*, and *store promotion* have impact toward *store image* Batik Keris at Surabaya. Determination coefficient showing the impact of the independent variables towards store image is 80,4%.

Keywords: *Operational Quality, Store Overall Visual Appeal, Customer Convenience, Perceived Price, Store Promotion, Store Image, Batik Keris*