

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*,
STORE ATMOSHPHERE, *SERVICE QUALITY*,
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK *PRIVATE LABEL*
DI ALFAMART SURABAYA**



**OLEH:
ALBERT DWI PUTRANTO
3103011297**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *STORE ATMOSHPHERE*,
SERVICE QUALITY, TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK *PRIVATE LABEL* DI ALFAMART
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH :

ALBERT DWI PUTRANTO

3103011297

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *STORE ATMOSHphere*,
SERVICE QUALITY, TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK PRIVATE LABEL DI ALFAMART SURABAYA

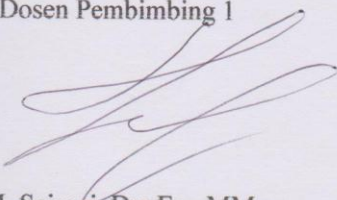
Oleh:

Albert Dwi Putranto

3103011297

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk Diajukan Kepada
Tim Penguji

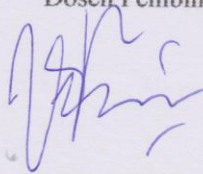
Dosen Pembimbing 1



M. Sairozi, Drs.Ec., MM

Tanggal:

Dosen Pembimbing 2



Veronika Rahmawati, SE., M.Si.

Tanggal: 12 Juli 2016

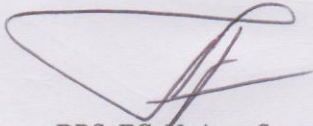
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Albert Dwi Putranto

NRP 3103011297

Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh tim penguji

Ketua Tim Penguji:

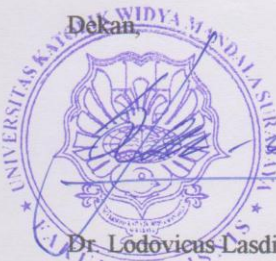


DRS. EC. N. Agus Sunaryanto, MM

NIK. 311.92.0194

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak. CA

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



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 : ALBERT DWI PUTRANTO

NRP : 3103011297

Judul Skripsi : PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, STORE ATMOSHPHERE, SERVICE QUALITY,* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PRODUK *PRIVATE LABEL* DI ALFAMART 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 seusai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 19 Juli 2016

Yang menyatakan



Albert Dwi Putranto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan bahwa tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi ini. Adapun rasa terima kasih ini, penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Manadala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak M. Sairozi, Drs.Ec., MM selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu guna membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si., selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu guna membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh pengajar, staf di lingkungan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membimbing dan membantu penulis selama ini.

6. Papa (Ir. Herry Wiyanto), mama (Dra. MM Purnamawati), kakak (Alexander Eko Nugroho, ST) serta istri (Maria Florencia Tondo Widjojo, ST), dan oma (Setiawati (Alm.) dan Lisawati) yang telah banyak memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman (Gabriella Griseldis, Tia, Cynthia, Leo, Evan, Michael, Chris, Steven, Eric) yang selalu memberikan dukungan dalam berbagai macam bentuk dan semangat kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Surabaya, 19 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	11
2.2.2. <i>Behavioral Intention</i>	12
2.2.3. <i>Private label</i>	14
2.2.4. <i>Perceived Quality</i>	18

	Halaman
2.2.5. <i>Store Atmosphere</i>	21
2.2.6. <i>Service Quality</i>	24
2.2.7. Hubungan Antar Variabel	27
2.3. Model Penelitian	29
2.4. Hipotesis Penelitian	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Identifikasi Variabel	30
3.3. Definisi Operasional Variabel	30
3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.5. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6. Pengukuran Variabel	33
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7.1. Populasi	34
3.7.2. Sampel	34
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	35
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.8.1. Uji Validitas	35
3.8.2. Uji Reliabilitas	35
3.9. Asumsi Klasik Regresi	36
3.9.1. Uji Normalitas	36
3.9.2. Uji Autokorelasi.....	36
3.9.3. Uji Multikolinearitas.....	36
3.9.4. Uji Heteroskedastisitas	37

	Halaman
3.10. Teknik Analisis Data	37
3.10.1. Pengujian Hipotesis	37
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Data	39
4.1.1. Profil Responden Penelitian	39
4.1.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	42
4.2. Pengujian Variabel Penelitian	48
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas	49
4.3. Uji Asumsi Klasik	50
4.3.1. Uji Normalitas.....	50
4.3.2. Uji Autokorelasi.....	51
4.3.3. Uji Multikolinieritas.....	53
4.3.4. Uji Heterokedastisitas	53
4.4. Analisis Data	54
4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
4.4.2. Koefisien Korelasi dan Determinasi	56
4.4.3. Pengujian Kelayakan Model (Uji F)	56
4.4.4. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.5. Pembahasan	58
4.5.1. Pengaruh <i>Perceived quality</i> Terhadap <i>Behavioral intention</i>	58

	Halaman
4.5.2. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap	
<i>Behavioral intention</i>	59
4.5.3. Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap	
<i>Behavioral intention</i>	61
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Theory of reasoned action</i>	11
Gambar 2.2. <i>Service quality</i> Model	25
Gambar 2.3. Model Penelitian	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1. Profile Responden Berdasarkan Jenis kelamin	39
Tabel 4.2. Profile Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3. Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	41
Tabel 4.4. Profile Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Quality</i>	43
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	44
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service quality</i>	45
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i>	47
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel <i>Perceived quality</i>	49
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Jawaban Responden	50
Tabel 4.11. Uji Normalitas	51
Tabel 4.12. Ketentuan Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.12. Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.13. Uji Heterokedastisitas.....	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Profil Karyawan
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Regressi Linier
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji heterokedastisitas
- Lampiran 8. Data Kuisiioner Penelitian

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *perceived quality*, *store atmosphere*, dan *service quality* terhadap *behavioral intention* konsumen pada *private label* Alfamart di Surabaya. Desain penelitian adalah kausal. Jumlah sampel penelitian sebanyak 200 sampel. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived quality* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada *private label* di Alfamart. *Store atmosphere* tidak terbukti berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada *private label* di Alfamart. *Service quality* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada *private label* di Alfamart.

Kata Kunci: *Perceived Quality*, *Store Atmosphere*, *Service Quality*, *Behavioral Intention*, Alfamart

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the influence of *perceived quality*, *store atmosphere*, and *service quality* toward *behavioral intention* for Alfamart's *private label* at Surabaya. Research design is causal. The number of samples are 200 samples. Data collecting metod using questionnaire. Data analysis technique using multiple regression.

The result of this research showing that *perceived quality* influence on *behavioral intention* for Alfamart's *private label* di Alfamart. *Store atmosphere* not influence on *behavioral intention* for Alfamart's *private label* di Alfamart. *Service quality* influence on *behavioral intention* for Alfamart's *private label* di Alfamart.

Keyword: *Perceived Quality*, *Store Atmosphere*, *Service Quality*, *Behavioral Intention*, Alfamart