

# SKRIPSI

MAYA LUCIANA

ANALISIS LOKASI, PERSONIL PENJUALAN, PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN, DAN ATRIBUT FISIK RESTORAN YANG MEMPENGARUHI  
PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KENTUCKY FRIED CHICKEN DI MALL GALAXY SURABAYA



No. INDUK	1374 / 01
TGL TERIMA	13 . 4 . 00
<del>F</del> / <del>1</del> / <del>13</del> / <del>00</del>	
No. BUKU	FE-m Lue a-1
K P KE	1 (satu)

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2000

**ANALISIS LOKASI, PERSONIL PENJUALAN, PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN, DAN ATRIBUT FISIK RESTORAN YANG  
MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM  
MENGAMBIL KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN DI  
MALL GALAXY SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen**

**OLEH :**

**MAYA LUCIANA**

**3103096061**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

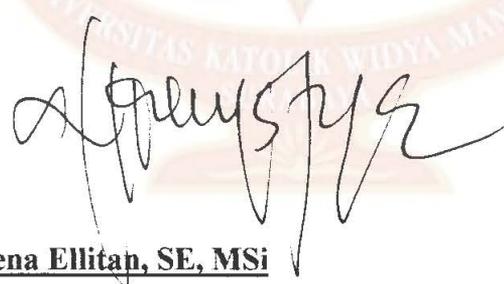
**FEBRUARI 2000**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Analisis Lokasi, Personil Penjualan, Pelayanan yang Diberikan, dan Atribut Fisik Restoran yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Kentucky Fried Chicken di Mall Galaxy Surabaya yang ditulis oleh Maya Luciana telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



**Pembimbing I : Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM.**



**Pembimbing II : Lena Ellitan, SE, MSi**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : **Maya Luciana** NRP : **3103096061**

Telah disetujui pada tanggal 21 Februari 2000. Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



**Drs. Ec. Trisno Musanto**

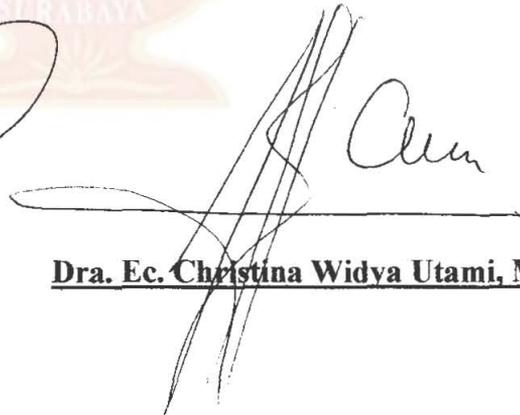
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



**Drs. Ec. Rido Tanago, MBA**



**Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala pimpinan dan kekuatan-Nya, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Lokasi, Personil Penjualan, Pelayanan yang Diberikan, dan Atribut Fisik Restoran yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian *Kentucky Fried Chicken* di Mall Galaxy Surabaya”.

Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan perkuliahannya untuk Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran-saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini tidaklah lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Rido Tanago, MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Mandala Surabaya.

2. Ibu Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lena Ellitan, SE. MSi, selaku dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan pengarahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis.
5. Seluruh staf perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala yang telah membantu penulis dalam meminjamkan literatur yang dibutuhkan penulis.
6. Bapak Beny Darmawan selaku Manager Area *Kentucky Fried Chicken* yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Mall Galaxy Surabaya.
7. Bapak Wasito selaku Manager *Kentucky Fried Chicken* Mall Galaxy yang banyak memberikan masukan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Papa, mama dan semua keluarga yang banyak membantu dalam memberikan dorongan semangat dan bantuan moril maupun materil kepada penulis.
9. Cliff Andryanto, SE., yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Gina dan Selvi yang membantu dalam pembagian kuesioner, serta rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang ikut membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca serta bagi pihak *Kentucky Fried Chicken*.

Surabaya, Februari 2000

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Skripsi .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Penelitian Pendahuluan .....	7
2.2. Landasan Teori .....	8
2.3. Hipotesis .....	25
2.4. Model Analisis .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	27
3.1. Desain Penelitian .....	27
3.2. Identifikasi Variabel .....	27

3.3. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5. Pengukuran Data.....	31
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ....	32
3.8. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2. Deskripsi Data.....	45
4.3. Analisis Data.....	50
4.4. Pembahasan.....	55
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran.....	59

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

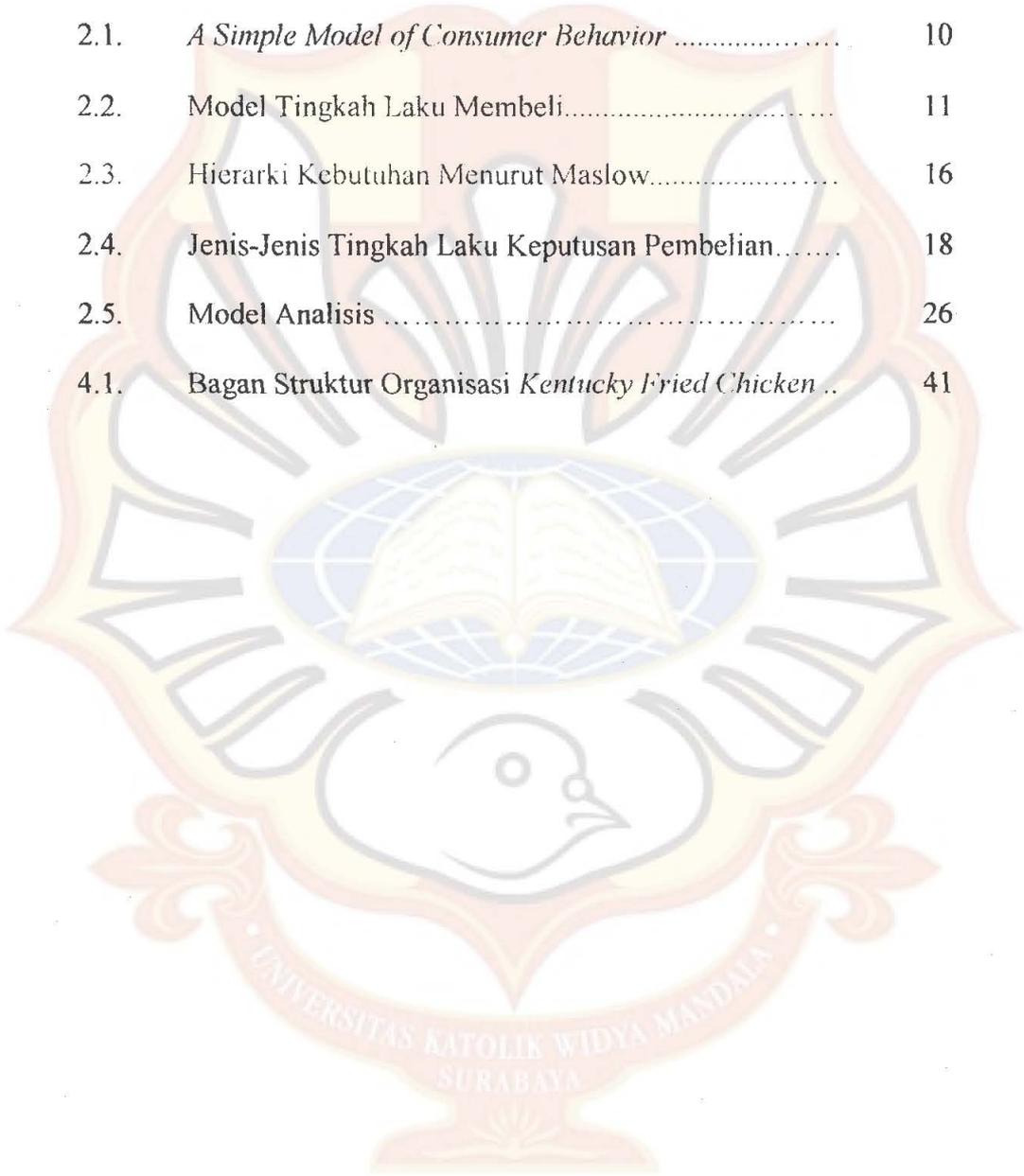
#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Nomer		Halaman
4.1.	Tanggapan Responden Tentang Faktor Lokasi Yang Strategis (N = 100).....	46
4.2.	Tanggapan Responden Tentang Faktor Personil Penjualan (N = 100) .....	47
4.3.	Tanggapan Responden Tentang Faktor Pelayanan Yang Diberikan (N = 100).....	48
4.4.	Tanggapan Responden Tentang Faktor Atribut Fisik Restoran (N = 100).....	49
4.5.	Tanggapan Responden Berkaitan Keputusan Pembelian (N = 100) .....	50
4.6.	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Nomer		Halaman
2.1.	<i>A Simple Model of Consumer Behavior</i> .....	10
2.2.	Model Tingkah Laku Membeli.....	11
2.3.	Hierarki Kebutuhan Menurut Maslow.....	16
2.4.	Jenis-Jenis Tingkah Laku Keputusan Pembelian.....	18
2.5.	Model Analisis .....	26
4.1.	Bagan Struktur Organisasi <i>Kentucky Fried Chicken</i> ..	41

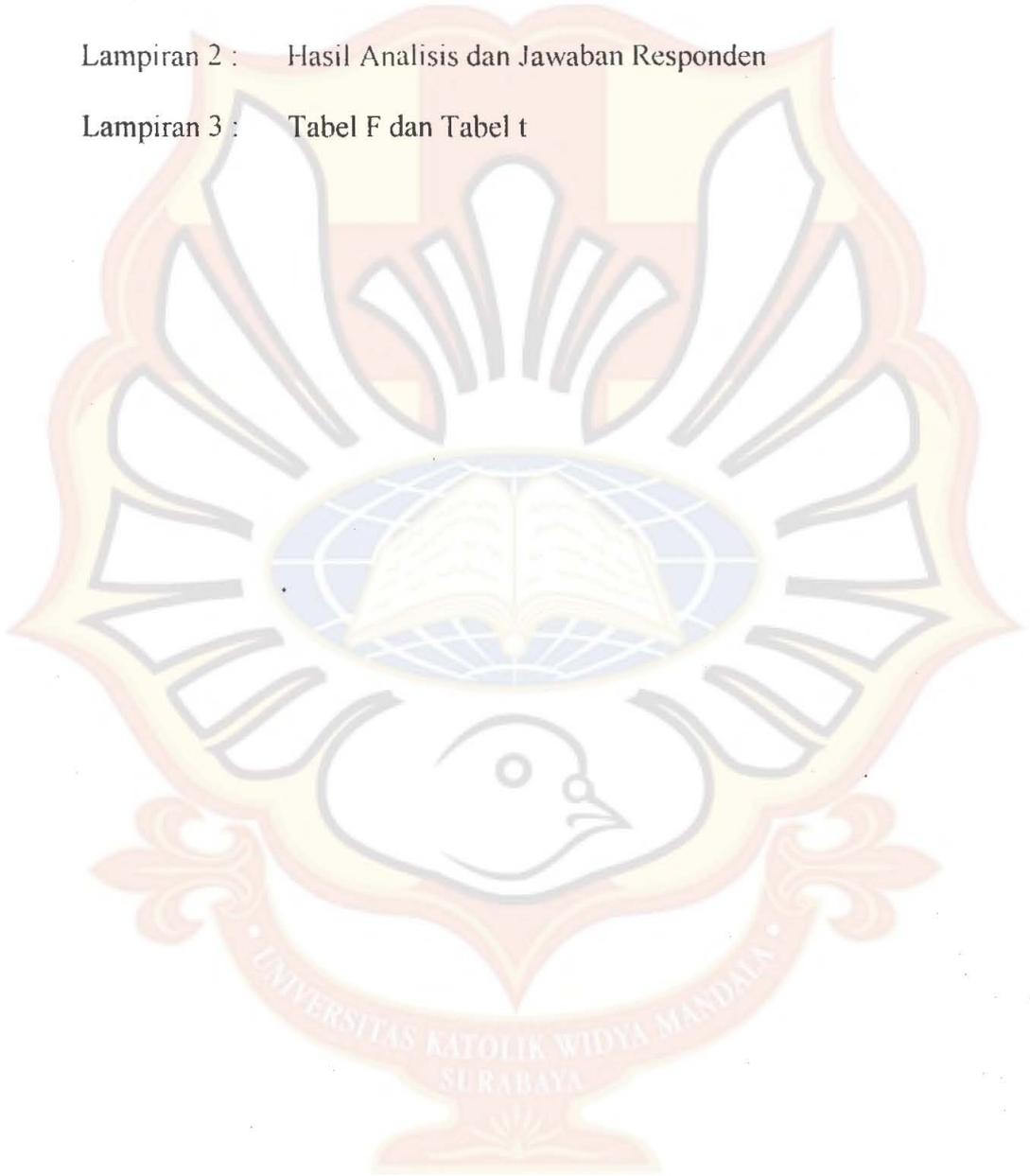


## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Questioner

Lampiran 2 : Hasil Analisis dan Jawaban Responden

Lampiran 3 : Tabel F dan Tabel t



## ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, personil penjualan, pelayanan yang diberikan, serta atribut fisik restoran terhadap keputusan pembelian konsumen *Kentucky Fried Chicken* di Mall Galaxy Surabaya, dan untuk menganalisis variabel yang dominan terhadap keputusan pembelian konsumen *Kentucky Fried Chicken* di Mall Galaxy Surabaya.

Berdasarkan tujuan tersebut variabel penelitian yang digunakan adalah: Variabel terikat (Y): keputusan pembelian; Variabel bebas (X) yang terdiri dari: Lokasi ( $X_1$ ); Personil penjualan ( $X_2$ ); Pelayanan yang diberikan ( $X_3$ ); dan Atribut fisik restoran ( $X_4$ ). Aras skala pengukuran penelitian ini adalah skala *semantic differential* dan skala pengukuran data populasi dalam penelitian ini adalah orang yang datang dan makan di *Kentucky Fried Chicken* Mall Galaxy Surabaya. Jumlah sampel penelitian adalah 100 responden teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menggunakan uji F diketahui bahwa  $H_0$  ditolak, karena tingkat signifikansi  $F_{hitung} = 0,000 < 5\%$  dan  $F_{hitung} = 64,797 > F_{tabel} = 2,45$ . Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t adalah: (a) Untuk pengaruh  $X_1$  terhadap Y diperoleh  $t_{hitung} = 2,702 > t_{tabel} = 1,658$  yang berarti  $H_0$  ditolak; (b) Untuk pengaruh  $X_2$  terhadap Y diperoleh  $t_{hitung} = 2,362 > t_{tabel} = 1,658$  yang berarti  $H_0$  ditolak; (c) Untuk pengaruh  $X_3$  terhadap Y diperoleh  $t_{hitung} = 2,669 > t_{tabel} = 1,658$  yang berarti  $H_0$  ditolak; (d) Untuk pengaruh  $X_4$  terhadap Y diperoleh  $t_{hitung} = 5,065 > t_{tabel} = 1,658$  yang berarti  $H_0$  ditolak.