

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARITA SURABAYA**



Oleh:

AULIA YULIASIH

NPM: 12.1.02.05468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARITA SURABAYA**



Oleh:

AULIA YULIASIH

NPM: 12.1.02.05468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARITA SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

AULIA YULIASIH

NPM: 12.1.02.05468

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA KARITA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AULIA YULIASIH
NPM: 12.1.02.05468

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.

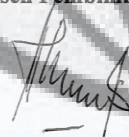
2. Drs. Bambang Hadi Santoso, M.Si.

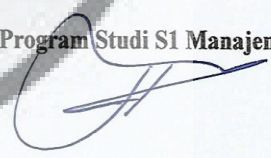
Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Prijati, S.E., M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA


Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : AULIA YULIASIH

N.P.M : 12.1.02.05468

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KARITA SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Aulia Yuliasih

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Aulia Yuliasih
NPM : 12.1.02.05468
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 2 Juli 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Gubeng Jaya 2KA No. 3E Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Selamat
Alamat Rumah/Telepon : Gubeng Jaya 2KA No. 3E Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Veteran No. 241 Gresik
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan BUMN

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Gubeng 1 Surabaya Tahun 2006
2. Tamat SMP di SMP Negeri 8 Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMK di SMK Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2012	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Aulia Yuliasih

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN MOTIF BELANJA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KARITA SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

4. Ibu Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar dan sangat membantu saya dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi saya dan serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak pelayanan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kepada kedua orang tua saya bernama Selamat dan Mursini serta Adik ku Adi Setya Budi yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil. Dan untuk kepada keluarga Pakdhe Wansait dan Budhe Markenti saudara sepupu Mas Andy, Mas Irul, dan Mas Herma yang telah memberikan dukungan motivasi dan semangat yang nyata dalam penyelesaian pendidikan sarjana dengan baik.
6. Kepada tunangan saya yaitu Mohammad Irfan Zamroni yang dengan sabar memberi motivasi, semangat dan setia mendukung dalam penyelesaian pendidikan sarjana dengan baik.
7. Teman-teman Master yaitu Antoni, Caesar, Imam, Fauzian, dan Iwan yang telah meluangkan waktunya untuk belajar bersama di perpustakaan dalam penyelesaian tugas skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat dan teman seperjuangan angkatan tahun 2012 SM3 Selviah Wijayanti, Iin Maulidiyah, Yuni Indrasari, Fardah, Yuswin, Aliftia, Chindy, Astrid, Fafa, Yunita, Manda, Novandi, Joya, Eldora, Yani, dan lainnya yang selalu bersama-sama belajar di STIESIA Surabaya.

9. Supervisor Karita Muslim Square di Surabaya yaitu Kak Nevika Andani beserta staf karyawan Karita Muslim *Square* di Surabaya yang telah memberikan izin riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 28 Januari 2016

Aulia Yuliasih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoretis	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 Atribut Produk	12
2.1.3 Motif Hedonik	19
2.1.4 Motif Utilitarian	23

2.1.5	Loyalitas Konsumen	25
2.1.6	Penelitian Terdahulu	27
2.2	Rerangka Pemikiran	31
2.3	Perumusan Hipotesis	33

BAB 3. METODA PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	35
3.1.1	Jenis Penelitian	35
3.1.2	Populasi (Objek) Penelitian	35
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1	Studi Lapangan	37
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
3.4.1.	Variabel Independen (Bebas)	38
3.4.2.	Variabel Dependen (Terikat)	42
3.5	Teknik Analisi Data	44
3.5.1	Uji Instrumen	44
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.5.3	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	46
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	47
3.5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	49
3.5.6	Pengujian Hipotesis	49

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.2	Deskriptif Hasil Penelitian	57
4.1.3	Analisis Data	78
4.2	Pembahasan	93

BAB 5. PENUTUP

5.1 Simpulan	96
5.2 Saran	97
JADWAL PENELITIAN	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	100



DAFTAR GAMBAR

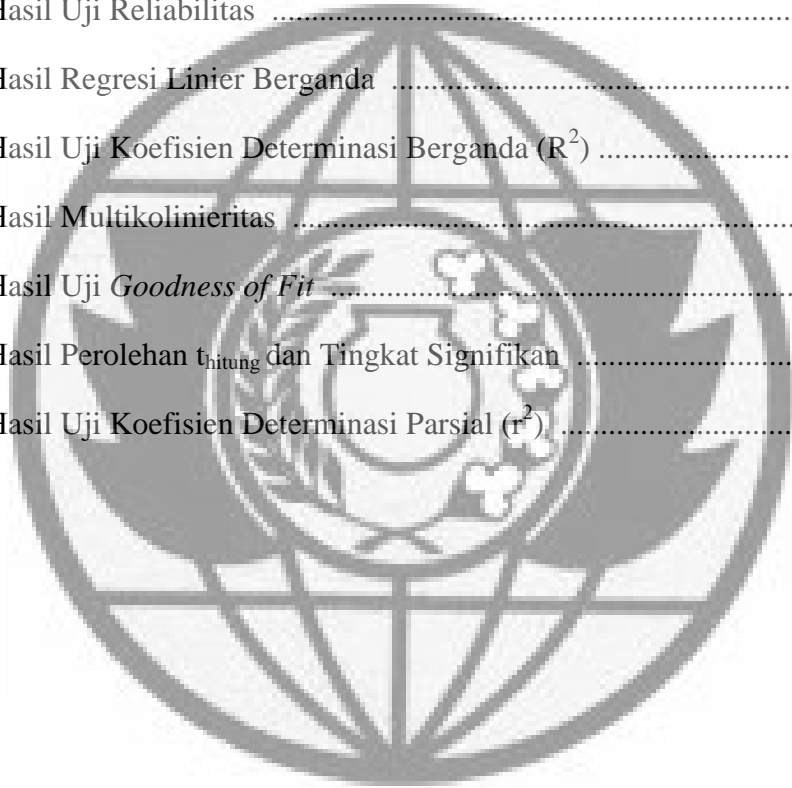
Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran	32
2 Rerangka Konseptual	33
3 Grafik Uji Normalitas Data	84
4 Grafik Uji Heteroskedastisitas	87



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian	30
2 Kontruksi Kuesioner	43
3 Interval Koefisien Determinasi Parsial	52
4 Produk Karita Surabaya	56
5 Karakter Responden Menurut Jenis Kelamin	57
6 Karakter Responden Menurut Usia	58
7 Karakter Responden Menurut Jenis Pekerjaan	59
8 Karakter Responden Menurut Pembelanjaan < 2 Kali	59
9 Kelas Interval	61
10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Atribut Produk melalui Dimensi <i>Performance</i> Produk	63
11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Atribut Produk melalui Dimensi <i>Features</i> Produk	64
12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Atribut Produk melalui Dimensi <i>Merchandise</i> Produk	65
13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Motif Hedonik melalui Dimensi <i>Adventure Shopping</i>	68
14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Motif Hedonik melalui Dimensi <i>Idea Shopping</i>	69
15 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Motif Hedonik melalui Dimensi <i>Value Shopping</i>	70

16	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Motif Utilitarian melalui Dimensi Kualitas Produk	73
17	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Motif Utilitarian melalui Dimensi Kualitas Layanan	74
18	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Konsumen	76
19	Hasil Uji Validitas	79
20	Hasil Uji Reliabilitas	80
21	Hasil Regresi Linier Berganda	81
22	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	83
23	Hasil Multikolinieritas	85
24	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	88
25	Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan	89
26	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- 3 Hasil Data Jenis Koresponden
- 4 Hasil Data Uji Reliabilitas
- 5 Hasil Data Uji Regresi
- 6 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- 7 Kartu Konsultasi Bimbingan
- 8 Surat Ijin Riset
- 9 Surat Keterangan Selesai Riset
- 10 Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
- 11 Sertifikat Seminar

