

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ASOSIASI MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN PT. HERO SUPERMARKET TBK. (STUDI KASUS: CABANG PURI INDAH MALL)

Eka Camalia – 0800785796

ABSTRAK

Sejalan dengan meningkatnya daya beli masyarakat, banyaknya pilihan produk, pelanggan yang lebih emosional dan berubahnya motif seseorang dalam berbelanja, dimana kegiatan berbelanja tidak hanya sebagai kegiatan fungsional semata tetapi juga sebagai kegiatan pengisi waktu, rekreasi, hiburan atau bahkan sebagai pelepas stres yang akan mengakibatkan semakin ketatnya persaingan bisnis ritel. Salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang telah mengikuti perubahan globalisasi yang memenuhi tuntutan dari peningkatan taraf hidup masyarakat akan kebutuhan sehari-hari yang nyaman, memberikan pelayanan, dan berkualitas adalah Hero Supermarket Tbk. Dengan banyaknya berbagai supermarket, Hero supermarket harus terus mengevaluasi perkembangan bisnis retail supermarket, agar Hero Supermarket dapat terus diminati dan dikunjungi masyarakat.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan asosiasi merek terhadap keputusan pembelian pada konsumen Hero Supermarket Puri Indah Mall. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 250 responden. Metode yang digunakan adalah korelasi dan regresi berganda. Dari hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan dan asosiasi merek berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Hero Supermarket Puri Indah Mall baik secara parsial maupun bersama.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Asosiasi Merek, Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Setelah melewati perjalanan yang cukup panjang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan hasil kerjasama dari berbagai pihak yang turut memberikan sumbangan, pemikiran, dorongan, bantuan, arahan, dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan setulus hati penulis ucapkan terima kasih atas segenap kontribusi baik secara moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung kepada berbagai pihak yang berperan dalam pembuatan skripsi ini, khususnya kepada :

- Prof. DR. Gerardus Polla M.App.SC selaku rektor Universitas Bina Nusantara
- Bapak Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM; selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
- Bapak Idris Gautama So, SE., S.Kom.,MM. Selaku Kepala Jurusan ekonomi Manajemen Universitas Bina Nusantara.
- Ibu Tjia Fie Tjoe, S.Kom, MM selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
- Ibu Rina Astini, SE., MM; selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya ditengah kesibukkan dengan penuh kesabaran dan perhatian, memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih yah Bu, telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya dan Mohon maaf yah Bu selama ini selalu merepotkan.
- Seluruh dosen FE jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan inspirasi kepada penulis.
- Bpk/ Ibu dosen penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan dalam skripsi ini.
- PT. Hero Supermarket Tbk, khususnya kepada Bpk. Untung Kartika yang telah meluangkan waktu untuk memberikan izin dan memberikan data serta informasi kepada penulis.
- Kepada Orang Tuaku Tercinta dan Adik2ku: Papa & Mama Tercinta makasih selama ini telah memberikan yang terbaik, selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, memberikan semangat, motivasi agar cepat lulus dan selalu mendoakan dengan segenap hati kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini; adik2ku Farhan dan Olis, kalian harus semangat sekolah yah, Berikan yang terbaik untuk mama dan papa.
- Teman – temanku Tercinta : Putri (*"thanks to everything"*, membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, ngga tau harus bilang apa yang jelas lo selalu bantuin, nemenin jalan2 dan dengerin curhatan selama ini. Makasih banget untuk semuanya yah selama ini, makasih banget untuk waktu, arahan, saran, *support*, curhatannya kalo lagi pusing, dan masukan ngerjain skripsi, maaf selama ini selalu merepotkan); Tasya, Jezzy, (*thanks* untuk *supportnya* selama ini yang tiada henti-hentinya, kangen nih...! kapan jalan-jalan lagi dan ngumpul seperti dulu.. *Miss You*); Icha, Dili (*thanks* yah *supportnya*, informasinya & bantuannya, maaf selalu merepotkan); Dian (buu..

- akhirnya semua udah terlewati ya, engga sia-sia selama ini perjuangan kita ya); Vina & Galih (teman sepenanggungan, teman senasib. makasih yah, selama ini selalu kasih informasi dan curhatan.); Carmel & Chandra (lulus *merid* nih!heheheh7x...); Ruthe, Ayu, Inkha, Gebpy, Joshua, Julian, Rizky, dll (Teman seperjuangan, senasib, dan sepenanggungan dalam penyusunan skripsi ini, akhirnya... kita sudah melewati masa-masa menegangkan!!); Shalina (*thanks* ya pinjaman bukunya, *supportnya* maaf sering merepotkan yah); Uthie, Sindi, Tania, Dewi R, Jelly, Gebby, Indra, Eden, Teppy, Richie, Dewi dan semua teman-teman seangkatan yang sudah lulus maupun belum yang tidak bisa disebutkan satu persatu (*thanks* untuk *supportnya* yah!!).
- Saudara–saudaraku dan Teman–temanku: All Saudara–saudara (*thanks supportnya*); Kak'Azis (Maaf yah Skripsinya ngga jadi Pake Bank Mega); Nurul, Ka'Reni, dan Maya & Heru (*thanks* yah bantuannya dan *supportnya*, nanti makan-makan kita!! Hahahahaa); Kak'Jami (makasih yah *Supportnya* dan Konsul Jerawatnya! Hehehehe); vida, putri, Mara, dan angie (thanks untuk *supportnya*)
- Kepada Tomy "*My Boyfriend*", Makasih selama ini sudah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, serta tiada Henti-hentinya selalu menemaniku dalam suka maupun duka (maafin aku yach,, kadang suka marah2☺, *Love you BeibZzzzz...*).
- Sahabat – sahabat Tersayang: Yushe, Iyha,Ubhie, Rezty, dan Anggie (*guys, you're the best Friends...*) yang selalu menemaniku semenjak dulu sampai sekarang dalam suka maupun duka dan memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. (*Love you Guys*)

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran masukan dalam upaya untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan. Terima Kasih.

Jakarta, 29 Juli 2008
Penyusun,

(Eka Camalia)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul dalam	ii
Halaman Pengesahan	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Peneltian	6
Bab 2. LANDASAN TEORI dan KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Pengertian Jasa	7
2.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.1.2 Jenis-Jenis Jasa	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	10
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan	12
2.2.5 Tingkatan Pelayanan	13
2.3 Merek (<i>Brand</i>)	14
2.4 Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>)	15
2.5 Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)	17
2.5.1 Pengertian Asosiasi Merek	17
2.5.2 Lima Keuntungan Asosiasi Merek	18
2.5.3 Sumber – Sumber Asosiasi yang Terkait dengan Suatu Merek	19

2.6 Perilaku Konsumen	22
2.7 Keputusan Pembelian	23
2.7.1 Pengertian Keputusan Pembelian	23
2.7.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	23
2.7.3 Tingkat Pengambilan Keputusan	25
2.8 Kerangka Pemikiran	26
2.9 Hipotesis	27
Bab 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Operasional Variabel Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Teknik Pengolahan Sampel	33
3.7 Metode Analisis	34
3.7.1 Uji Cochran	34
3.7.2 Uji Validitas	36
3.7.3 Uji Reliabilitas	37
3.7.4 Korelasi Sederhana	37
3.7.5 Regresi Sederhana	39
3.7.6 Regresi Ganda	39
3.8 Rancangan Uji Hipotesis	40
3.9 Rancangan Implikasi Hasil Penelitian	44
Bab 4. HASIL dan PEMBAHASAN	46
4.1 Profil Perusahaan	46
4.1.1 Visi dan Misi	52
4.1.2 Falsafah PT.HERO SUPERMARKET TBK	52
4.1.3 Struktur Perusahaan	54
4.1.4 Struktur Organisasi Hero Supermarket Puri Indah Mall	62
4.2 Hasil Uji Cochran Untuk Asosiasi Merek	65
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	71

4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Asosiasi Merek	73
4.3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	74
4.4 Profil Responden	75
4.4.1 Jenis Kelamin	75
4.4.2 Pekerjaan	76
4.4.3 Pendapatan dalam Satu Bulan	77
4.4.4 Frekuensi Belanja di Hero Supermarket dalam Satu Bulan	78
4.5 Analisis Deskriptif	79
4.5.1 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hero Supermarket	80
4.5.2 Asosiasi Merek yang Terbentuk Pada Hero Supermarket	85
4.5.3 Keputusan Pembelian yang Dilakukan Konsumen di Hero Supermarket	87
4.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	89
4.7 Analisis Pengaruh Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	93
4.8 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	96
4.9 Implikasi Hasil Penelitian	100
Bab 5. SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran	104
Daftar Pustaka	105
Riwayat Hidup	107
Lampiran	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Desain Penelitian	28
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 4.1	Atribut Pernyataan dari Asosiasi Merek	65
Tabel 4.2	Atribut Pernyataan Asosiasi Merek Setelah Uji <i>Cochran</i>	70
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Awal	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Asosiasi Merek	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian	74
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan dalam 1 Bulan	77
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja dalam 1 Bulan	78
Tabel 4.11	Skor Penilaian Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.12	Skor Asosiasi Merek Yang Terbentuk Pada Hero Supermarket	85
Tabel 4.13	Skor Keputusan Pembelian Pada Konsumen Hero Supermarket	87
Tabel 4.14	Variables Entered/Removed Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	89
Tabel 4.15	Model Summary Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	90
Tabel 4.16	ANOVA Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	90
Tabel 4.17	Coefficients Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	91
Tabel 4.18	Variables Entered/ Removed Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	93
Tabel 4.19	Model Summary Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	93
Tabel 4.20	ANOVA Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	94
Tabel 4.21	Coefficients Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	94
Tabel 4.22	Variables Entered/ Removed Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	96

Tabel 4.23	Model Summary Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	96
Tabel 4.24	ANOVA Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	97
Tabel 4.25	Coefficients Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian	98

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Model Konseptual CBBE Menurut Netenmeyer, et al.	17
Gambar 2.2	Nilai Asosiasi Merek	19
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hero Supermarket Pusat	53
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hero Supermarket Puri Indah Mall	61
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4.4	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Gambar 4.5	Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan/ Bulan	77
Gambar 4.6	Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja di Hero	78
Gambar 4.7	Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	82
Gambar 4.8	Asosiasi Merek yang Terbentuk Pada Hero Supermarket	85
Gambar 4.9	Keputusan Pembelian yang Dilakukan Konsumen Hero Supermarket	88

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	L – 1
Lampiran 2	Hasil Analisis Uji Cochran	L – 4
Lampiran 3	Hasil Kuesioner	L – 11
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	L – 35
Lampiran 5	Output Regresi	L – 40