



**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU KONSUMEN *FOOD COURT* MATAHARI
DEPARTMENT STORE JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

**VINA DESI ULANDARI
NIM 020810201353**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**



**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU KONSUMEN *FOOD COURT* MATAHARI
DEPARTMENT STORE JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**VINA DESI ULANDARI
NIM 020810201353**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya tulis ini
sebagai bentuk rasa hormat dan terima kasih kepada :*

*Ayah dan Ibu tercinta,
yang tlah menjadi malaikat pembimbing dalam hidupku selama ini.
Yang slalu memberikan kasih sayang, motivasi dan do'a yang tak pernah
berkesudahan. I LOVE U MAM n DAD!*

Almamaterku tercinta yang kubanggakan

MOTTO

Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan

(QS. Al-Insyiroh : 6)

*Manusia yang mencoba untuk mendapatkan kembali
sebuah kesempatan yang telah berlalu
adalah laksana seseorang yang melihat kesempatan itu
datang namun tidak menyambutnya*

(Kahlil Gibran)

*Kebahagiaan dan Kesuksesan adalah Ujian Hidup,
maka Hargailah Hidupmu.....*

(Myself)

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vina Desi Ulandari

NIM : 020810201353

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen *Food Court* Matahari Department Store Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juli 2007

Yang menyatakan,

VINA DESI ULANDARI
NIM 020810201353

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU KONSUMEN *FOOD COURT* MATAHARI
DEPARTMENT STORE JEMBER

Nama Mahasiswa : Vina Desi Ulandari

N I M : 020810201353

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

DRS. BAMBANG IRAWAN, MSi.
NIP. 131 759 835

DRA. SUDARSIH, MSi.
NIP. 131 975 315

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember,

DRA. DIAH YULISETIARINI, MSi.
NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan : Juli 2007

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT sang penguasa segalanya atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen *Food Court* Matahari Department Store Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Sarwedi, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Bambang Irawan, MSi., selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Sudarsih, MSi., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
3. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, Msi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang telah memberikan semangat serta dorongan bagi penulis untuk terus maju;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Segenap Manajemen beserta Karyawan *Food Court* Matahari Department Store Jember, atas bantuan serta bimbingan selama penulis melakukan penelitian;
6. Kedua orangtuaku tercinta Bapak Agus Bagianto, SH. dan Ibu Sri Amirawati yang telah menjadi pembimbing dan penuntun hidupku (*Thanx for being my candle that Shines my whole life*);
7. Kakakku Shinta yang bawel tapi baik hati dan Aa' Dodi yang ndut. *Thanx for Your Support both....*;
8. *For my little DJ Tommy If i loosing u that would be such a huge lost for me. Thanx for give me a “new life” and “new hope”* ;

9. 'Saudaraku' yang lain Atiek '*Si Eneng*' terima kasih udah jadi temen curhat *and* udah nemenin aku selama ini, Maghfur '*Apung*' terima kasih udah bantu aku banyak hal, Aang '*KoKo*' *xie-xie ko* atas kritik dan sarannya, Hamdha '*pithix*' terima kasih sudah mau menemani aku kemana-mana, Brian '*Unyeng*', Ayiep '*nDut*', Eko '*CKwo*', Reno '*Pak Dhe*', Dhimas '*Shameed*' dan Zakiq '*Theho*' trims udah jadi saudaraku selama ini;

10. Semua teman-teman di Manajemen Ganjil 2002.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat. Amien.

Jember, Juli 2007

Penulis

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen *Food Court* Matahari Department Store Jember” dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel secara simultan maupun parsial dan juga untuk mengetahui manakah diantara variabel-variabel bauran pemasaran tersebut yang berpengaruh paling nyata terhadap perilaku konsumen *food court* Matahari Department Store Jember?

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel selera (X_1), pelayanan (X_2), kebersihan (X_3), harga (X_4) dan lokasi (X_5) dalam pengaruhnya terhadap perilaku konsumen yang makan dan minum pada *food court* Matahari Department Store Jember. Variabel penelitian diukur dengan 22 item pertanyaan yang menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi dengan skala 1 sampai dengan 5. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda yang sebelumnya data jawaban responden yang telah diperoleh dinaikkan skalanya dari skala pengukuran ordinal menjadi skala pengukuran interval dan penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 responden.

Berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel-variabel X berpengaruh nyata/signifikan terhadap perilaku konsumen yang makan dan minum opada *food court* Matahari Department Store Jember. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan diperoleh bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $13,814 > 2,27$. Selanjutnya untuk nilai *R Square* adalah 0,624. Hal ini berarti 62,4 persen perilaku konsumen *food court* Matahari Department Store Jember dipengaruhi oleh variabel selera, pelayanan, kebersihan, harga dan lokasi dan sisanya sekitar 37,6 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model persamaan regresi yang dibuat. Sedangkan pengujian secara parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa variabel pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh nyata/signifikan terhadap perilaku konsumen (Y) berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel lebih besar dari t_{tabel} . Sedangkan variabel selera dan kebersihan tidak berpengaruh nyata terhadap perilaku konsumen (Y) dimana berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel lebih kecil dari t_{tabel} . Variabel lokasi mempunyai pengaruh paling besar terhadap perilaku konsumen *food court* Matahari Department Store Jember.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kajian Teoritis	6
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis	19
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data	20
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	22

3.5 Teknik Pengukuran Data	24
3.6 Metode Analisis Data	25
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.2 Karakteristik Responden	40
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data	44
4.4 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	46
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.6 Uji Asumsi Klasik	47
4.7 Uji Hipotesis	49
4.8 Pembahasan	52
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Simpulan.....	55
5.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Tinjauan Penelitian Sebelumnya	5
Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Hubungan Jumlah Item Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	27
Jadwal Kerja Karyawan <i>Food Court</i>	40
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	41
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	42
Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	43
Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Per bulan	43
Validitas Variabel Selera (X_1)	44
Validitas Variabel Pelayanan (X_2)	44
Validitas Variabel Kebersihan (X_3)	45
Validitas Variabel Harga (X_4)	45
Validitas Variabel Lokasi (X_5)	45
Validitas Variabel Perilaku Konsumen (Y)	46
Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
Ringkasan Hasil Regresi	47
Hasil Uji Multikolinieritas	48
Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Hasil Uji Autokorelasi	49
Hasil Pengolahan Data	50
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Secara Parsial Masing-masing Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Consumer Decision Making</i>	16
Proses Kegiatan Pembelian	17
Kerangka Konseptual Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
Kerangka Pemecahan Masalah	34
Struktur Organisasi <i>Food Court</i> Matahari Department Store Jember	38

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kota Jember mengalami perkembangan yang pesat terutama di bidang perdagangan. Data sampai dengan tahun 2003, usaha kecil dan menengah di Kabupaten Jember terbagi atas jasa perdagangan sejumlah 9.775 unit, industri formal 695 unit, industri non formal 15.613 unit dan koperasi 899 unit (Pemkab. Jember, 2007). Jumlah ini diperkirakan bertambah seiring dengan peluang pasar Kabupaten Jember yang berprospek cerah.

Hampir setiap sudut kota Jember dipenuhi oleh pusat perdagangan baik skala kecil maupun skala besar. Salah satu bisnis yang menjadi pilihan untuk dikembangkan adalah bisnis makanan dan minuman, tidak hanya didominasi oleh perusahaan besar akan tetapi juga oleh perusahaan skala kecil. Usaha makanan dan minuman telah banyak dirintis dan berkembang hampir di seluruh kota Jember. Makanan dan minuman menjadi pilihan bagi para pengusaha di kota Jember karena kedua komoditas tersebut merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia sehingga diharapkan dapat menarik minat konsumen dari berbagai umur dan latar belakang.

Bentuk dan cara pengusaha memasarkan produk makanan dan minuman dapat beraneka ragam. Kreatifitas pemasar menentukan besar kecilnya daya beli konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Misalnya, para pedagang kaki lima menawarkan makanan dan minuman dengan mendirikan warung lesehan, pengusaha bermodal besar mendirikan restoran/depot, sedangkan pengusaha lain mendirikan *food court* sebagai salah satu cara untuk menjual produk makanan dan minuman. *Food court* yang disediakan di pusat perbelanjaan (toko swalayan) menawarkan berbagai makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh konsumen yang sedang berbelanja. Keberadaan *food court* ini dinilai tepat karena pemasar melihat bahwa konsumen yang sedang berbelanja mungkin akan merasa lapar, penat dan membutuhkan tempat yang dapat memenuhi kebutuhan itu. Adanya *food court* memungkinkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus mencari tempat yang jauh dan berada di luar area toko swalayan (*one stop shopping*).

Food court dalam area Matahari *Departemen Store* Jember didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang sedang berbelanja. Kebutuhan untuk memenuhi rasa lapar, penat tentu perlu diantisipasi. Pengelola *food court* Matahari *Department Store* berusaha maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen dengan harapan dapat meningkatkan minat dan daya beli. Namun demikian, minat dan daya beli konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang ditawarkan *food court* Matahari *Department Store* sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen.

Perilaku konsumen mutlak diperlukan karena pemasar lebih mudah mempengaruhi konsumen untuk membeli produk dan jasa yang ditawarkan dengan mengetahui bagaimana konsumen berperilaku. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama usaha pemasar sehingga arah, strategi dan kebijakan lembaga perlu mempertimbangkan faktor konsumen.

Menurut Swasta dan Handoko (1997 : 87), terdapat faktor eksternal dan internal yang mampu mempengaruhi perilaku konsumen. Faktor eksternal meliputi budaya, subbudaya, kelas sosial, kelompok referensi, keluarga. Faktor yang kedua adalah faktor internal yang terdiri dari motivasi, pengamatan, belajar, kepribadian, konsep diri dan sikap. Suatu perusahaan yang menginginkan keberhasilan dalam mempengaruhi tanggapan konsumen dalam pasar tertentu maka harus merumuskan kombinasi aspek-aspek strategi pemasaran dengan tepat dan mempergunakan teknik-teknik pemasaran yang sesuai dengan perilaku konsumennya. Salah satu unsur pokok dalam menentukan strategi pemasaran adalah mengetahui secara tepat bauran pemasaran yang sering disebut *marketing mix*. Menurut Yazid (2001 : 19) bauran pemasaran sebagaimana yang telah kita kenal terdiri dari empat elemen yaitu produk, harga, distribusi/tempat serta promosi dan menjadi 7 elemen untuk pemasaran jasa dengan tambahan proses, *people* serta bukti fisik.

Oleh karena itulah manajemen *Food Court* Matahari *Department Store* Jember perlu menemukan teknik-teknik serta strategi pemasaran yang tepat untuk dapat menarik konsumen. Di tengah persaingan bisnis makanan dan minuman yang semakin ketat, pihak manajemen *Food Court* Matahari *Department Store* Jember diharapkan dapat melakukan langkah yang tepat untuk dapat menunjukkan jati diri sehingga dapat mempengaruhi konsumen.

Penulis melihat dengan semakin banyaknya bisnis makanan dan minuman yang berdiri serta keinginan peneliti untuk melihat lebih jauh tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen *Food Court Matahari Department Store Jember*. Berdasarkan latar belakang tersebut maka skripsi ini diberi judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen *Food Court Matahari Department Store Jember*.

1.2 Perumusan Masalah

Food Court Matahari Department Store Jember sebagai salah satu bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa makanan dan minuman perlu memberikan kepuasan konsumen dengan tujuan loyalitas konsumen nantinya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Seberapa besar pengaruh variabel selera, pelayanan, kebersihan, harga serta lokasi terhadap perilaku konsumen *Food Court Matahari Departement Store Jember* ?
- b. Variabel apa yang paling berpengaruh nyata diantara variabel selera, pelayanan, kebersihan, harga serta lokasi terhadap perilaku konsumen *Food Court Matahari Department Store Jember* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel selera, pelayanan, kebersihan, harga serta lokasi terhadap perilaku konsumen *Food Court Matahari Department Store Jember*.
- b. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh nyata terhadap perilaku konsumen *Food Court Matahari Department Store Jember*.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai :

- a. Bahan informasi dan pertimbangan bagi pihak manajemen *Food Court Matahari Department Store* Jember dalam menentukan kebijakan yang tepat bagi perkembangan bisnis mereka.
- b. Bahan studi pembandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.