



**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