

**PENGARUH CITRA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
HERO SUPERMARKET TAMAN ALFA**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen - Strata 1



OLEH :

NAMA : HANA KAMILA

NIM : 190400035

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2023

***INFLUENCE OF STORE IMAGE, SERVICE QUALITY, AND
PROMOTION ON CONSUMERS PURCHASE INTEREST OF
TAMAN ALFA HERO SUPERMARKET***

THESIS

Study Program : Strata 1 - Management



Arranged by :

NAME : HANA KAMILA

NIM : 190400035

***FACULTY ECOMOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA***

2023

**PENGARUH CITRA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
HERO SUPERMARKET TAMAN ALFA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen - Strata 1



OLEH :

NAMA : HANA KAMILA

NIM : 190400035

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2023

***INFLUENCE OF STORE IMAGE, SERVICE QUALITY, AND
PROMOTION ON CONSUMERS PURCHASE INTEREST OF
TAMAN ALFA HERO SUPERMARKET***

THESIS

Submitted as One of the Conditions for Obtaining a Degree

Bachelor of Management

Study Program : Strata 1 - Management



Arranged by :

NAME : HANA KAMILA

NIM : 190400035

***FACULTY ECOMOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA***

2023

SURAT PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hana Kamila

Nim : 190400035

Program Studi : Manajemen

Dengan ini membuat pernyataan bahwa hasil penelitian ini adalah benar hasil diri sendiri dan semua isi penelitian sudah menjadi tanggung jawab saya pribadi. Jika terdapat kutipan kata atau kalimat dari penelitian terdahulu maupun buku, maka saya cantumkan sumber dengan ketentuan yang sesuai. Oleh karena itu, saya siap dan bersedia diberikan sanksi dengan dibatalkannya penelitian ini, apabila terbukti melakukan penjiplakan karya. Demikian surat ini saya buat dengan sungguh-sungguh.

Jakarta, 14 Agustus 2023



(Hana Kamila)

(Hana Kamila)

190400035

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hana Kamila

Nim : 190400035

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Hero Supermarket Taman Alfa.

Tanggal Ujian : 8 Agustus 2023

Jakarta, 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Agus Wahyono, SE., MM)

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(Dr. Hery Prasetya, SE., MM)

(Agus Wahyono, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH CITRA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA HERO SUPERMARKET
TAMAN ALFA**

OLEH :

NAMA : Hana Kamila

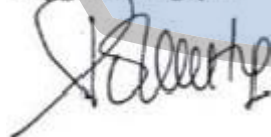
NIM : 190400035

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 8 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing 1

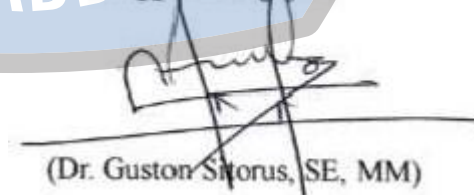
(Agus Wahyono, SE, MM)

Anggota Penguji I



(Dr. Noviarti, SE, MM)

Anggota Penguji II



(Dr. Guston Sitorus, SE, MM)

(Dr. Guston Sitorus, SE, MM)

Kata Pengantar

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA TOKO, KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA HERO SUPERMARKET TAMAN ALFA”** . Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Sihar PH. Sitorus, BSBA., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, GL. Hery Prasetya, SE., MM.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Agus Wahyono, SE, MM. yang juga sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah dengan sangat sabar memberikan arahan dan saran kepada penulis.
4. Dosen pembimbing II, Yulinda Nasution, SE., MM. yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Saiful selaku Manager toko yang telah memberikan ijin untuk meneliti di toko Hero Supermarket Taman Alfa, serta bersedia memberikan informasi yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
7. Bapak Jakwan dan Ibu Anne Ratnamukti orangtua tercinta, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil serta doa restu.
8. Kania Putri dan Kaila Cahaya Ramdhan yang juga selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Seluruh keluarga yang turut serta mendukung dan mendoakan.
10. Dzaki Ilham Abdullah sosok special yang 5 tahun kebelakang selalu ada untuk membantu, menemani dan mendukung pada setiap proses yang dijalani.
11. Happy dan Christin yang selalu setia mendukung dan membantu dalam proses skripsi ini.
12. Orin, Fauziah, Seli, Tika, Elga teman-teman yang sangat amat menyenangkan selama perkuliahan.
13. Seluruh responden yang telah ikut terlibat dalam pengisian kuesioner untuk penelitian ini.

Semoga Allah SWT. membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah ikut terlibat dalam membantu menyelesaikan skripsi ini dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Mohon maaf atas segala kekurangan. Peneliti ucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 14 Agustus 2023



ABSTRAK

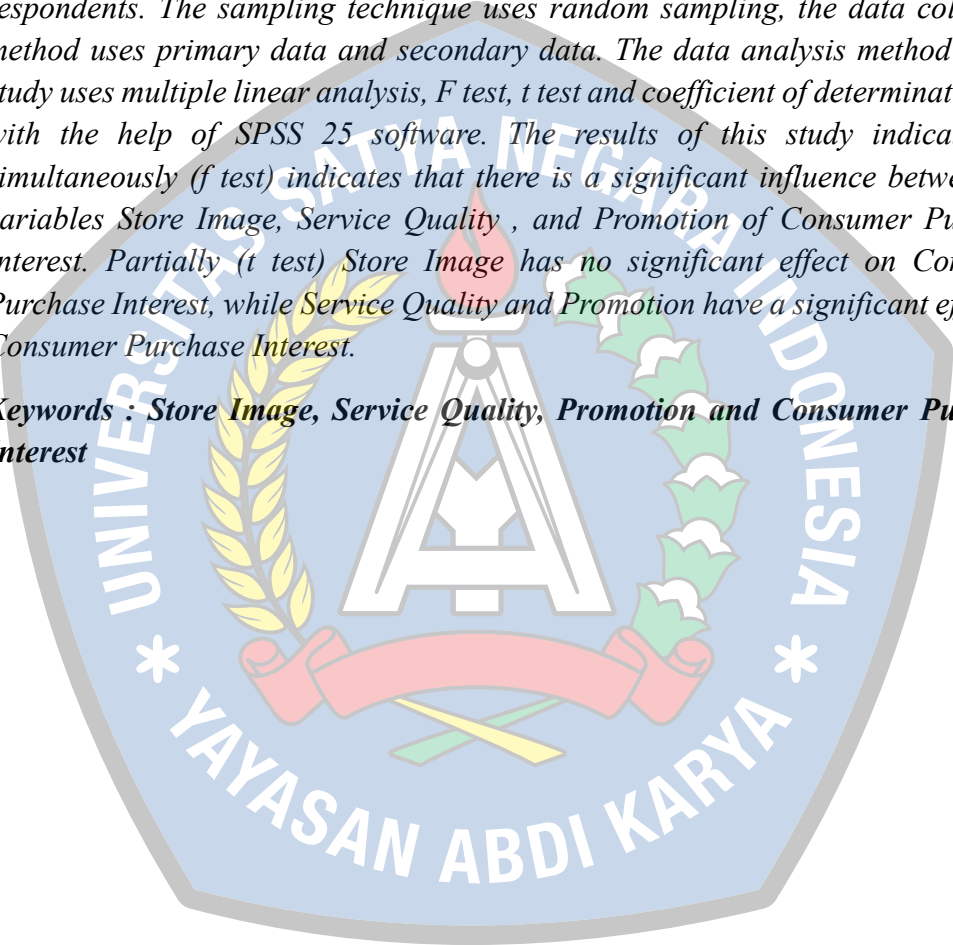
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Hero Supermarket Taman Alfa Joglo Raya, Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang belum pernah membeli produk di Hero Supermarket Taman Alfa. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling menggunakan random sampling, metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Citra Toko, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen. Secara parsial (uji t) Citra Toko tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Konsumen, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Konsumen.

Kata kunci : Citra Toko, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Minat Beli Konsumen.

ABSTRACK

This study aims to determine the effect of Store Image, Service Quality and Promotion on Consumer Purchase Interest at Hero Supermarket Taman Alfa Joglo Raya, West Jakarta. The population in this study are consumers who have never purchased products at Hero Supermarket Taman Alfa. The sample is 100 respondents. The sampling technique uses random sampling, the data collection method uses primary data and secondary data. The data analysis method in this study uses multiple linear analysis, F test, t test and coefficient of determination test with the help of SPSS 25 software. The results of this study indicate that simultaneously (f test) indicates that there is a significant influence between the variables Store Image, Service Quality, and Promotion of Consumer Purchase Interest. Partially (t test) Store Image has no significant effect on Consumer Purchase Interest, while Service Quality and Promotion have a significant effect on Consumer Purchase Interest.

Keywords : *Store Image, Service Quality, Promotion and Consumer Purchase Interest*



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRAK</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Minat Beli Konsumen	12
1. Pengertian Minat Beli Konsumen	12
2. Faktor-faktor yang membentuk Minat Beli Konsumen	13
3. Dimensi dan Indikator Minat Beli Konsumen	14
4. Aspek-aspek dalam Minat Beli Konsumen.....	15
B. Citra Toko.....	16
1. Pengertian Citra Toko.....	16

2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Citra Toko.....	17
3.	Dimensi dan Indikator Citra toko.....	18
C.	Kualitas Pelayanan.....	19
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
3.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
D.	Promosi.....	22
1.	Pengertian Promosi.....	22
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Promosi.....	24
3.	Dimensi dan Indikator Promosi.....	25
E.	Penelitian Terdahulu.....	26
F.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis.....	29
G.	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
1.	Sejarah Perusahaan.....	30
2.	Struktur Organisasi.....	30
3.	Kegiatan Usaha.....	31
B.	Waktu dan Tempat.....	31
C.	Desain Penelitian.....	32
D.	Hipotesis Statistik.....	32
E.	Variabel Penelitian dan dan Skala Pengukuran.....	33
F.	Metode Pengumpulan Data.....	36
G.	Jenis Data.....	37
H.	Populasi dan Sampel.....	37
1.	Populasi.....	37
2.	Sampel.....	38
I.	Definisi Operasional Variabel.....	39
J.	Metode Analisis Data.....	40
1.	Statistik Deskriptif.....	40

2. Uji Kelayakan Inturment.....	40
3. Uji Asumsi Klasik	43
4. Analisis Regresi Linier Berganda	45
5. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penilitan	49
B. Profil dan Karakteristik Responden	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung	51
C. Hasil Pengolahan Data	52
1. Analisis Deskriptif	52
D. Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolonieritas	56
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji AutoKorelasi	58
E. Uji Korelasi	58
F. Uji Regresi Linier Berganda	61
G. Uji Hipotesis	62
H. Uji Koefisien Determinasi	65
I. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Penjualan dan Data Konsumen.....	4
2. Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Minat Beli.....	5
3. Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	30
4. Tabel 3.1 Skala Likert	39
5. Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	43
6. Tabel 3.3 Uji Validitas Minat Beli Konsumen	45
7. Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Citra Toko	45
8. Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	46
9. Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Promosi	46
10. Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	47
11. Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	53
12. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	54
13. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
14. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
15. Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung	56
16. Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	57
17. Tabel 4.7 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	61
18. Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	62
19. Tabel 4.9 Hasil Uji Autokolerasi	64
20. Tabel 4.10 Interpretasi Koefisien Kolerasi	65
21. Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Kolerasi	66
22. Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda	67
23. Tabel 4.13 Hasil Uji f	69
24. Tabel 4.14 Hasil Uji t	71
25. Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Ritel Dengan Nilai Konsumen Tertinggi di Indonesia 1
2. Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 33
3. Gambar 3.1 Struktur Organisasi..... 34
4. Gambar 4.1 Output Uji Normalitas Histogram P-Plot..... 60
5. Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot..... 63

