

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN BERBELANJA  
DI GIANT SUN CITY SIDOARJO**

**USULAN PENELITIAN**



Oleh :

**ACHMAD BAIDHONI**  
0512315077 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN  
JAWA TIMUR  
2009**

# **USULAN PENELITIAN**

## **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN BERBELANJA DI GIANT SUN CITY SIDOARJO**

Yang diajukan

**ACHMAD BAIDHONI**  
**0512315077 / FE / EM**

Telah disetujui untuk mengikuti seminar oleh :

Pembimbing

**Dra. Ec. Nuruni Ika, MM**

Tanggal : .....

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS**  
**NIP. 030 191 295**

# **S K R I P S I**

## **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN BERBELANJA DI GIANT SUN CITY SIDOARJO**

Yang diajukan

**ACHMAD BAIDHONI**  
**0512315077 / FE / EM**

telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 23 Desember 2009

Pembimbing :

Tim Penguji :

Pembimbing

Ketua

**Dra. Ec. Nuruni Ika, MM**

**Dra. Ec. Hj. Lucky Susilowaty, MP**

Sekretaris

**Dra. Ec. Dwi Widajati, MM**

Anggota

**Dra. Ec. Nuruni Ika, MM**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

**Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM**  
**NIP. 030 202 389**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Di Giant Sun City Sidoarjo”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Ilahi.
6. Yang terhormat Bapak dan Ibu, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Desember 2009

Penulis

# **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN BERBELANJA DI GIANT SUN CITY SIDOARJO**

**Oleh :**

**Achmad Baidhoni**

## **Abstraksi**

Penelitian ini dilakukan di Giant Sun City Sidoarjo. Berdasarkan data hasil penjualan di Giant Sun City Sidoarjo dalam 1 tahun terakhir, mulai Januari – Desember 2008, menunjukkan kecenderungan tidak terjadi ketidakstabilan pada penjualan di Giant Sun City Sidoarjo. Hal tersebut didukung dengan data jumlah komplain pelanggan di Giant Sun City Sidoarjo dalam 1 tahun terakhir, mulai Januari – Desember 2008. Berdasarkan data jumlah komplain pelanggan di Giant Sun City Sidoarjo bulan Januari – Desember 2008 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain pelanggan di Giant Sun City Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang sedang melakukan belanja di Giant Sun City Sidoarjo. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval dengan teknik pengukuran *semantic differential scale* dengan jenjang 1 - 7. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel didasari oleh asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 kali parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini ada 11 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 55-110. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 104 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM diagram yang akan mempermudah untuk melihat pengaruh pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan konsumen yang akan diuji.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo.

*Key Words:* Pelayanan, Fasilitas Dan Keputusan Konsumen

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa selalu meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, hal ini seiring dengan perkembangan dan kemajuan jaman, dampaknya adanya perilaku konsumen dalam menentukan tempat pembelanjaan yang mereka anggap paling sesuai dan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Semakin meningkatnya tempat pembelanjaan akan memberikan banyak alternatif kepada masyarakat sebagai konsumen untuk memilih tempat pembelanjaan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan financial konsumen. Hal ini harus diimbangi oleh pedagang untuk berusaha menarik konsumen agar mau membeli barang ditempat dimana dia membuka dagangannya. Terlebih dahulu pedagang harus menentukan segmen pasar, pelayanan dan fasilitas yang memadai disesuaikan dengan segmen pasar yang telah ditetapkan. Pedagang harus cepat tanggap dan segera menyesuaikan akan perubahan selera dan kemampuan konsumen.

Harmani (JEB's, 2008:41) mengidentifikasikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain, sedangkan fasilitas merupakan segala sesuatu

yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan.

Salah satu pusat pembelanjaan yang menarik konsumen khususnya masyarakat Sidoarjo adalah Giant Sun City Sidoarjo. Sebagaimana pusat pembelanjaan dan pasar swalayan yang lain, Giant Sun City selalu berusaha agar tetap diminati oleh konsumen untuk melakukan repeat order ditempatnya.

Giant Sun City Sidoarjo merupakan pasar swalayan yang melakukan bisnis eceran dengan berhubungan langsung dengan konsumen akhir bertujuan untuk memenuhi kebutuhan total konsumen, yaitu tempat belanja terpadu yang menjual barang-barang dari barang kebutuhan sehari-hari sampai dengan barang eksklusif serta menjual berbagai jenis barang dengan volume transaksi besar. Barang-barang tersebut beraneka ragam, dari barang kebutuhan dapur, perabot rumah tangga, perabot kamar tidur, perabot kamar mandi, kosmetik, aksesoris lain, pakaian, sepatu, tas dan sampai pada barang elektronik.

Keberadaan Giant Sun City Sidoarjo merupakan tuntutan masyarakat perkotaan Sidoarjo yang cenderung membutuhkan tempat perbelanjaan dengan produk yang berkualitas dengan jenis produk bervariasi, pelayanan yang lebih baik, dan fasilitas yang memadai, karena hal tersebut mampu menarik konsumen untuk melakukan belanja di Giant Sun City Sidoarjo.

Tabel 1.1. berikut ini akan disajikan data hasil penjualan di Giant Sun City Sidoarjo dalam 1 tahun terakhir, mulai Januari – Desember 2008, adalah sebagai berikut :



Tabel 1.1

Penjualan Di Giant Sun City Sidoarjo  
Periode Januari – Desember 2008

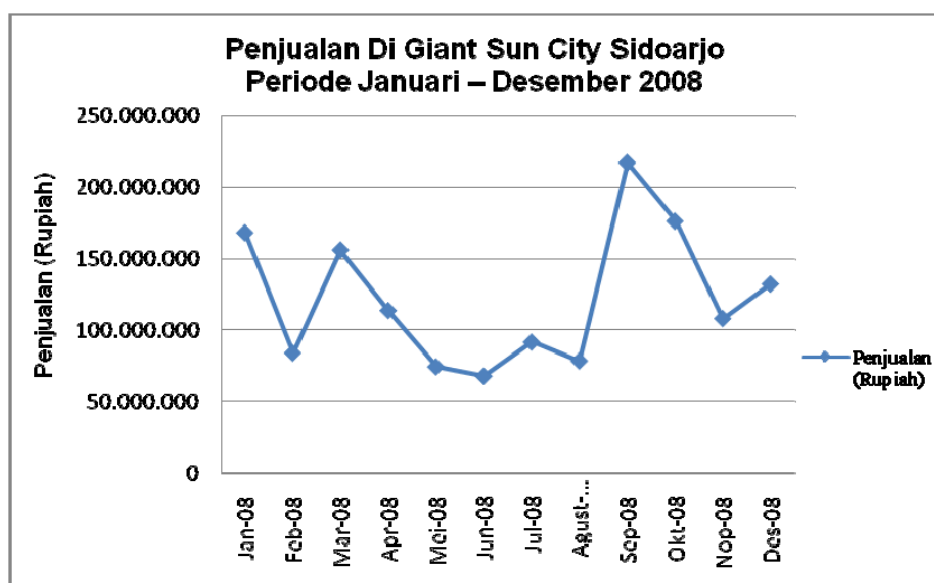
Periode	Penjualan (Rupiah)
Jan 2008	167.854.250
Feb 2008	84.176.395
Mar 2008	155.836.765
Apr 2008	113.752.378
Mei 2008	74.605.528
Jun 2008	68.112.450
Jul 2008	91.673.284
Agu 2008	78.677.525
Sep 2008	216.612.850
Okt 2008	175.928.100
Nop 2008	108.154.365
Des 2008	132.130.752

Sumber : Giant Sun City Sidoarjo, Tahun 2009

Gambar 1.1. berikut disajikan hasil penjualan di Giant Sun City Sidoarjo dalam 1 tahun terakhir, mulai Januari – Desember 2008, adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1

Penjualan Di Giant Sun City Sidoarjo  
Periode Januari – Desember 2008



Sumber : Giant Sun City Sidoarjo, Tahun 2009

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1, dapat diketahui bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2008 telah terjadi ketidakstabilan pada penjualan di Giant Sun City Sidoarjo. (Sumber: Giant Sun City Sidoarjo, Tahun 2009).

Tabel 1.2. berikut ini akan disajikan data jumlah komplain pelanggan di Giant Sun City Sidoarjo dalam 1 tahun terakhir, mulai Januari – Desember 2008, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2

Jumlah Komplain Pelanggan Di Giant Sun City Sidoarjo  
Periode Januari – Desember 2008

Periode	Jumlah (Orang)
Jan 2008	107
Feb 2008	84
Mar 2008	155
Apr 2008	113
Mei 2008	74
Jun 2008	68
Jul 2008	91
Agu 2008	78
Sep 2008	116
Okt 2008	125
Nop 2008	108
Des 2008	132

Sumber : Giant Sun City Sidoarjo, Tahun 2009

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2008 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain pelanggan di Giant Sun City Sidoarjo. (Sumber: Giant Sun City Sidoarjo, Tahun 2009).

Terjadinya ketidakstabilan pada penjualan dan kecenderungan kenaikan pada jumlah komplain pelanggan merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah pemberian pelayanan kepada konsumen yang kurang bagus dan penyediaan fasilitas yang kurang lengkap.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa fenomena yang terjadi pada Giant Sun City Sidoarjo adalah berkaitan dengan penurunan hasil penjualan dan meningkatnya jumlah komplain pelanggan di dalam 1 tahun terakhir. Untuk selanjutnya pihak Giant Sun City Sidoarjo diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan sehingga nantinya kepuasan konsumen semakin terpenuhi dan secara otomatis jumlah komplain konsumen akan semakin mengalami penurunan, dan dampaknya akan semakin meningkatkan keputusan konsumen dalam berbelanja.

Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Kotler dan Armstrong (1994:583) bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada keputusan konsumen berbelanja, selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan perusahaan, dan didukung oleh Hanan (1993: 33), bahwa kemudahan / fasilitas badan usaha / perusahaan berupa sarana transportasi, alat komunikasi, peralatan, perlengkapan dan sarana pendukung lainnya dalam menyediakan produk yang berkaitan dengan perolehan jasa untuk konsumen yang ditujukan untuk merangsang orang lain agar berbelanja di tempat tersebut

Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo”**.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diajukan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo ?
2. Apakah fasilitas mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan konsumen berbelanja di Giant Sun City Sidoarjo.

### **1.4. Manfaat Penelitian.**

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang pelayanan, fasilitas dan keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan, fasilitas dan keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.