

PENGARUH *OPTIMUM STIMULATION LEVEL*, *STORE ENVIRONMENT*  
DAN *VARIETY-SEEKING BEHAVIOUR* TERHADAP *SPURIOUS LOYALTY*  
YANG DIMEDIASI *POSITIVE AFFECT* PADA CARREFOUR SURABAYA



OLEH:  
DIANA DEVITA  
3103013054

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016

PENGARUH *OPTIMUM STIMULATION LEVEL, STORE ENVIRONMENT*  
DAN *VARIETY-SEEKING BEHAVIOUR* TERHADAP *SPURIOUS LOYALTY*  
YANG DIMEDIASI *POSITIVE AFFECT* PADA CARREFOUR SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

DIANA DEVITA

3103013054

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Devita

NRP : 3103013054

Judul : **PENGARUH *OPTIMUM STIMULATION LEVEL, STORE ENVIRONMENT* DAN *VARIETY-SEEKING BEHAVIOUR* TERHADAP *SPURIOUS LOYALTY* YANG DIMEDIASI *POSITIVE AFFECT* PADA CARREFOUR SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, .....13 Januari 2017

Yang menyatakan,



( Diana Devita )

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *OPTIMUM STIMULATION LEVEL, STORE ENVIRONMENT*  
DAN *VARIETY-SEEKING BEHAVIOUR* TERHADAP *SPURIOUS LOYALTY*  
YANG DIMEDIASI *POSITIVE AFFECT* PADA CARREFOUR SURABAYA**

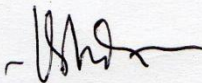
Oleh:

**DIANA DEVITA**

**3103013054**

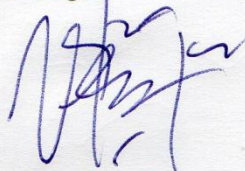
**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si.  
Tanggal: .....11...Januari...2017.

Pembimbing II,



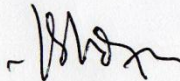
Veronika Rahmawati, SE., M.Si  
Tanggal: ...11...Jan...2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Diana Devita NRP. 3103013054

Telah diuji pada tanggal 30 Januari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



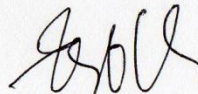
Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si.  
NIK 311.95.0228

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.  
NIK, 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, S.E., M.Si.  
NIK. 311.99.0369

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaanNya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membagikan ilmu pengetahuan serta membimbing dan memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membagikan ilmu pengetahuan serta membimbing dan memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, khususnya Bapak dan Ibu dosen rumpun Manajemen Ritel yang telah membimbing dan memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Orang tua, saudara, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman organisasi kemahasiswaan dan rekan asisten laboratorium, serta teman-teman kuliah lainnya yang telah memberikan dukungan dan doanya.

8. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, dan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Surabaya, \_\_\_\_\_

Diana Devita

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Perilaku Konsumen .....	11
2.2.2. Loyalitas Tanpa Sikap ( <i>Spurious Loyalty</i> )....	12
2.2.3. <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	13
2.2.4. <i>Positive Affect</i> .....	15



2.2.5. <i>Store Environment</i> .....	15
2.2.6. <i>Optimum Stimulation Level</i> .....	18
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	19
2.3.1. Pengaruh <i>Positive Affect</i> terhadap <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	19
2.3.2. Pengaruh <i>Store Environment</i> terhadap <i>Positive Affect</i> .....	19
2.3.3. Pengaruh <i>Store Environment</i> terhadap <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	20
2.3.4. Pengaruh <i>Optimum Stimulation Level</i> terhadap <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	22
2.3.5. Pengaruh <i>Variety-Seeking Behaviour</i> terhadap <i>Spurious Loyalty</i> .....	22
2.4. Model Penelitian .....	23
2.5. Hipotesis .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1. Desain Penelitian .....	25
3.2. Identifikasi Variabel .....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.3.1. <i>Store Environment</i> .....	26
3.3.2. <i>Optimum Stimulation Level</i> .....	26
3.3.3. <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	27
3.3.4. <i>Spurious Loyalty</i> .....	27
3.3.5. <i>Positive Affect</i> .....	28
3.4. Pengukuran Variabel .....	28
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..	30
3.8. Metode Analisis Data .....	31

<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Deskripsi Data Penelitian.....	38
4.1.1. Karakteristik Responden .....	38
4.1.2. Statistik Deskriptif Variabel .....	41
4.2. Analisis Data.....	46
4.2.1. Uji Asumsi SEM	
4.2.2. Uji Validitas dan Realibilitas	
4.2.3. Pengujian Kesesuaian Model	
4.2.4. Persamaan Struktural	
4.2.5. Uji Hipotesis	
4.3. Pembahasan.....	54
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	10
Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Keseuruhan Model.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam 1 Bulan .....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja dalam 3 Bulan Terakhir .....	41
Tabel 4.6 Kelompok Interval Penilaian.....	42
Tabel 4.7 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Store Environment</i> ...	42
Tabel 4.8 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Optimum Stimulation Level</i> .....	43
Tabel 4.9 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	44
Tabel 4.10 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Spurious Loyalty</i> ....	44
Tabel 4.11 Nilai Mean Indikator dan Variabel <i>Positive Affect</i> .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Univariat</i> .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas <i>Multivariat</i> .....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.15 Tabel Uji Realibilitas <i>Store Environment</i> .....	49
Tabel 4.16 Tabel Uji Realibilitas <i>Optimum Stimulation Level</i> .....	49
Tabel 4.17 Tabel Uji Realibilitas <i>Variety-Seeking Behaviour</i> .....	50
Tabel 4.18 Tabel Uji Realibilitas <i>Spurious Loyalty</i> .....	50
Tabel 4.19 Tabel Uji Realibilitas <i>Positive Affect</i> .....	51

Tabel 4.20 Hasil Uji Kesesuaian Seluruh Model.....	51
Tabel 4.21 Tabel Pengujian Hipotesis.....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Variety-Seeking Behaviour</i> (Perilaku Pencarian Variasi).....	15
Gambar 2.2 Model Kerangka Teoritis.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Uji Normalitas Data
- Lampiran 5. Output Structural Equation Model
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Realibilitas
- Lampiran 8. Path Diagram

## ABSTRAK

Semakin banyaknya bisnis ritel yang terbentuk membuat pilihan yang ditawarkan peritel kepada konsumen menjadi lebih bervariasi, sehingga konsumen ingin melakukan pencarian variasi dalam berbelanja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *optimum stimulation level*, *store environment* dan *variety-seeking behaviour* terhadap *spurious loyalty* yang dimoderasi *positive affect* pada Carrefour Surabaya. Dalam penelitian ini, kelima variabel tersebut dianalisis menggunakan analisis *structural equational modeling* melalui uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji kecocokan model struktural dan uji hipotesis dengan program LISREL 8,8. Objek penelitian ini ialah pelanggan toko Carrefour Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 110 responden. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store environment* berpengaruh positif terhadap *positive affect* dengan demikian hipotesis 1 diterima. *positive affect* berpengaruh positif terhadap *variety-seeking behaviour* dengan demikian hipotesis 2 diterima. *store environment* tidak berpengaruh positif terhadap *variety-seeking behaviour* dengan demikian hipotesis 3 tidak diterima. *optimum stimulation level* berpengaruh positif terhadap *variety-seeking behaviour* dengan demikian hipotesis 4 diterima. *variety-seeking behaviour* berpengaruh positif terhadap *spurious loyalty* dengan demikian hipotesis 5 diterima.

**Kata Kunci:** *store environment, optimum stimulation level, variety-seeking behaviour, positive affect, spurious loyalty*

## **ABSTRACT**

*Increasing number of retail businesses is making a choice offered retailers on consumers become more varied, so that consumers want to search variations in shopping. The aims of this research are to identify the impact of optimum stimulation level, store environment and variety-seeking behaviour on spurious loyalty moderated positive affect at Carrefour Surabaya. In this research, five variables were analyzed use structural equation modeling analysis with normality test, validity test and reliability test with LISREL 8,8 program. The object of this research is consumer at Carrefour Surabaya. Total sample used of research were 110 respondents. Technique sampling use purposive sampling. The result of research show that store environment influence on positive affect, therefore first hypothesis was supported. Second, The result of research show that positive affect influence on variety-seeking behaviour, therefore second hypothesis was supported. Store environment doesn't have influence on variety-seeking behaviour, therefore third hypothesis was not supported. Optimum stimulation level influence on variety-seeking behaviour, therefore fourth hypothesis was supported. Variety-seeking behaviour influence on spurious loyalty, therefore fifth hypothesis was supported.*

**Keywords:** *store environment, optimum stimulation level, variety-seeking behaviour, positive affect, spurious loyalty*