



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh kenyamanan dan *Consumer Experience* terhadap Minat Beli *Consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya

Liana Indri Astutik
161509003

Dosen Pembimbing
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.
Ferry Hariawan, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020

Pengaruh Kenyamanan dan *Consumer Experience* Terhadap Minat
Beli *Consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

LIANA INDRI ASTUTIK
NIM: 161509003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Kenyamanan dan *Consumer Experience* Terhadap Minat Beli *Consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Liana Indri Astutik
- b. NIM : 161509003
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : lianaindri.li@gmail.com



(Tony Susilo W. SE, M.Pd, M.SM)
NIP/NPP : 0709494/DY

Surabaya, 10 Juni 2020

Dosen Pembimbing I,

(Dr. Fachrudly Asjari, S.Psi, M.M)
NIP/NPP : 1202612/DY



Tisuh Purwanto, M.M.

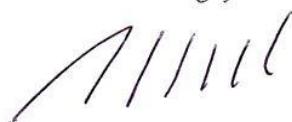
NIP/NPP : 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Juni
Tahun : 2020

Penguji I.



(R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M.)
NIP : 195605291983091001

Penguji II.



(Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., M.Si.)
NPP : 1507733

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Liana Indri Astutik

NIM : 161509003

Program studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI

Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kenyamanan dan *Consumer Experience* Terhadap Minat Beli *Consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2019-2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Juni 2020



Mahasiswa,

Liana Indri Astutik

NIM : 161509003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabil’alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kenyamanan dan *Consumer Experience* Terhadap Minat Beli *Consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya”.

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.SM. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Fachrudly As’ari, S.Psi.,M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ferry Hariawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Bapak Bambang selaku Ketua LPMK Pasar Pagesangan Surabaya.
8. Kedua orang tua dan adik saya tercinta, Bapak Moch. Solikin, Ibu Sumini dan Nisaul Lutviana yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan perhatian yang sangat

berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

9. Sahabat seperjuangan yang penulis sayangi Muji Astutik, Bintang Kartika Wahyu, Fajar Fikri Rajabi, Ian Firgiawan Putra, Resky Dwi Romadhon, Fitri Nur Hasanah yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Tak lupa seluruh temen-teman yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna , untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 13 Desember 2019

Liana Indri Astutik,

HALAMAN MOTTO

Jangan berkecil hati karena revisi.

“ karena penolakan adalah salah satu bagian dari perjuangan, berusahalah lebih gigih, dan berjuanglah lebih kuat. Jangan jadikan sebuah penolakan alasan untukmu menyerah. Jika tidak ada perusahaan yang mau menerima lamaranmu, buat perusahaanmu sendiri. Jika tidak ada label rekaman yang mau menerima lagu-lagumu, pasarkan sendiri musikmu. Jika tidak ada penerbit yang mau menerima naskahmu, terbitkan sendiri bukumu. Jangan mati langkah. Bahkan jika tidak ada orang yang mau menerima cintamu, buktikan bahwa dirinya rugi karena sudah menolakmu. Penolakan adalah hal yang biasa untuk menempa diri kita menjadi manusia luar biasa.”

-Fiersa Besari.

ABSTRAK

Dilakukannya penelitian ini dengan tujuan mengetahui efek/pengaruh kenyamanan dan *consumer experience* terhadap minat beli *consumer* di Pasar Pagesangan Surabaya. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif. Menggunakan sampel sebesar 130 responden. Menggunakan *sampling incidental* sebagai teknik dalam mengambil sampel. Pengumpulan data melalui kuisioner, observasi dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan uji regresi linier berganda dan uji signifikansi dengan program SPSS versi 23. Hasil pengujian menggunakan uji t disimpulkan bahwa variabel kenyamanan dan *consumer experience* memiliki pengaruh secara parsial dan hasil signifikan terhadap minat beli. Dengan hasil variable kenyamanan t_{hitung} sebesar 4,377 dengan nilai sig 0,000, variabel *consumer experience* t_{hitung} sebesar 5,468 dengan nilai sig 0,000. Sedangkan uji F simultan diperoleh hasil sebesar 103,985 dengan sig 0,000.

Kata kunci: kenyamanan, *consumer experience*, minat beli

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect of comfort and consumer experience on consumer buying interest in Surabaya Pagesangan Market. This study uses a quantitative approach, the sample taken as many as 130 respondents with a sampling technique that is using incidental sampling techniques. Data collection using questionnaires, observations and documentation were then analyzed with multiple linear regression test and significance test with SPSS version 23. The test results using the t test concluded that the comfort and consumer experience variable had a partial and significant influence on buying interest. With the result of the t count comfort variable of 4,377 with sig value of 0,000. The consumer experience variable t count of 5,468 with sig value of 0,000. While the simultaneous F test result were 103,985 with sig 0,000.

Keywords : comfort, consumer experience, buying interest.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Pemasaran	18
2.2.2. Kenyamanan	19
2.2.2.1. Karakteristik Jasa	19
2.2.2.2. Indikator Kenyamanan	21
2.2.3. <i>Consumer Experience</i>	23
2.2.3.1. Tipe-Tipe <i>Experience</i>	24
2.2.3.2. Indikator <i>Consumer Experience</i>	24
2.2.4. Minat Beli	25
2.2.4.1. Indikator Minat Beli	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	27
2.4. Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	29
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	33
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3. Jenis Dan Sumber Data	35
3.3.1. Jenis Data.....	35
3.3.2. Sumber Data	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data	38
3.4.2. Alat Pengumpulan Data.....	39
3.4.3. Skala Pengukuran	41
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.5.1. Variabel Penelitian	41
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	42
3.5.2.1. Kenyamanan	43
3.5.2.2. <i>Customer Experience</i>	45
3.5.2.3. Minat Beli.....	46
3.6. Teknik Analisis Data	48
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian	48
3.6.1.1. Uji Validitas.....	48
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	50
3.6.2. Uji Normalitas	53
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.3.1. Uji Multikolinearitas	54
3.6.3.2. Uji Heterokedastisitas	55
3.6.3.3. Uji Autokorelasi.....	56
3.6.4. Uji Regresi Linear Berganda	57
3.6.5. Uji Hipotesis	58
3.6.5.1. Uji Parsial (Uji t)	58

3.6.5.2. Uji Simultan (Uji F).....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1. Identitas Pasar Pagesangan Surabaya	61
4.1.2. Sejarah Pasar Pagesangan Surabaya.....	61
4.1.3. Struktur Organisasi Pasar Pagesangan Surabaya.....	62
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2.1. Karakteristik Responden.....	62
4.2.2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	64
4.3. Analisis Data Penelitian.....	68
4.3.1. Uji Instrumen Penelitian	68
4.4. Uji Asumsi Klasik	72
4.4.1. Uji Normalitas	72
4.4.2. UJI Multikolinearitas	74
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	75
4.4.4. Uji Autokorelasi	76
4.5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.6. Koefisiensi Determinasi (R^2)	78
4.7. Pengujian Hipotesis.....	79
4.7.1. Pengujian Hipotesis 1 Menggunakan Uji T (Parsial)	79
4.7.2. Pengujian Hipotesis 2 Menggunakan Uji T (Parsial)	80
4.7.3. Pengujian Hipotesis Menggunakan Uji F (Simultan)....	80
4.8. Pemahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	
3.7. Simpulan	85
3.8. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Landasan Teori	16
Tabel 3.1 Data Pengunjung Pasar Pagesangan Surabaya	33
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kenyamanan (X1)	64
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Consumer Experience (X2).....	65
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Minat Beli (Y)	67
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Normalitas Data	73
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Autokorelasi	76
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji t	79
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji F	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 4.2 Uji Normalitas	74
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
Lampiran 5 : Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
Lampiran 6 : Catatan Ujian Proposal Skripsi
Lampiran 7 : Surat Pengantar Cek Plagiasi
Lampiran 8 : Surat Bebas Plagiasi
Lampiran 9 : Lembar Persetujuan Sidang Skripsi
Lampiran 10 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 11 : Kuisioner
Lampiran 12 : Tabulasi Variabel Kenyamanan (X1)
Lampiran 13 : Tabulasi Variabel *Consumer Experience* (X2)
Lampiran 14 : Tabulasi Variabel Minat Beli (Y)
Lampiran 15 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel
Kenyamanan (X1)
Lampiran 16 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel
Consumer Experience (X2)
Lampiran 17 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel
Minat Beli (Y)
Lampiran 18 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel
Kenyamanan (X1)
Lampiran 19 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel
Consumer Experience (X2)
Lampiran 20 : Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel
Minat Beli (Y)
Lampiran 21 : Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel
Kenyamanan (X1)
Lampiran 22 : Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel
Consumer Experience (X2)

- Lampiran 23 : Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli (Y)
- Lampiran 24 : Hasil Perhitungan Uji Normalitas
- Lampiran 25 : Hasil Perhitungan Uji Multikolinearitas
- Lampiran 26 : Hasil Perhitungan Uji Autokorelasi
- Lampiran 27 : Hasil Perhitungan Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 28 : Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda

