



**ANALISIS PENGARUH
KUALITAS ATRIBUT PUSAT PERBELANJAAN,
MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN
DAN MOTIVASI BELANJA HEDONIS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PUSAT PERBELANJAAN
(Studi Kasus Konsumen Pusat Perbelanjaan Pejaten Village
Jakarta Selatan)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**HENDRAWAN HADIYAT
NIM. 55114110040**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**



**ANALISIS PENGARUH
KUALITAS ATRIBUT PUSAT PERBELANJAAN,
MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN
DAN MOTIVASI BELANJA HEDONIS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PUSAT PERBELANJAAN
(Studi Kasus Konsumen Pusat Perbelanjaan Pejabaten Village
Jakarta Selatan)**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HENDRAWAN HADIYAT
NIM. 55114110040**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**

PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : **Hendrawan Hadiyat**
NIM : **55114110040**
Program Studi : **Pascasarjana / Magister Manajemen**
Judul Tesis : **ANALISIS PENGARUH
KUALITAS ATRIBUT PUSAT PERBELANJAAN,
MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN DAN
MOTIVASI BELANJA HEDONIS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PUSAT PERBELANJAAN
(Studi Kasus Konsumen Pusat Perbelanjaan
Pejaten Village – Jakarta Selatan)**
Dosen Pembimbing : **Dr. Mirza ST, MM**

Jakarta, Juni 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dosen Pembimbing,

Dr. Mirza, ST, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : **ANALISIS PENGARUH
KUALITAS ATRIBUT PUSAT PERBELANJAAN,
MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN DAN
MOTIVASI BELANJA HEDONIS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PUSAT
PERBELANJAAN
(Studi Kasus Konsumen Pusat Perbelanjaan
Pejaten Village – Jakarta Selatan)**

Bentuk Tesis : **Penelitian**

Nama Mahasiswa : **Hendrawan Hadiyat**

NIM : **55114110040**

Program Studi : **Pascasarjana / Magister Manajemen**

Tanggal : **01 Juni 2017**

Mengesahkan,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Mirza, ST, MM)

**Direktur
Program Pascasarjana**



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Atribut Pusat Perbelanjaan, Motivasi Belanja Utilitarian dan Motivasi Belanja Hedonis terhadap Kepuasan Konsumen di Pusat Perbelanjaan (Studi Kasus pada Konsumen Pusat Perbelanjaan Pejaten Village – Jakarta Selatan)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hendrawan Hadiyat

NIM : 55114110040

Program : Pasca Sarjana – Magister Management

Tanggal : 01 Juni 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Management Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Juni 2017
Yang membuat pernyataan,



Hendrawan Hadiyat
NIM. 55114110040

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga tesis berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS ATRIBUT PUSAT PERBELANJAAN, MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN DAN MOTIVASI BELANJA HEDONIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PUSAT PERBELANJAAN (Studi kasus pada konsumen pusat perbelanjaan Pejaten Village – Jakarta Selatan) dapat diselesaikan. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas teesis pada Program Pascasarjana (S2) – Program Magister Management - Universitas Mercubuana - Jakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima-kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arissetyanto Nugroho, MM., sebagai Rektor, Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pasca Sarjana dan Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si., sebagai Kaprodi Magister Management di Universitas Mercubuana
2. Ibu Dr. Mirza, ST, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan senantiasa memotivasi penulis dalam proses penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.
3. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA. dan Prof. Djumarno, sebagai ketua sidang tesis dan dosen penguji tesis yang telah memberikan masukan selama proses sidang tesis berlangsung.

4. Bapak Marshall Martinus dan Ibu Hiu Mulyawati sebagai Pimpinan PT. Lippo Malls Indonesia, yang berkenan telah memberikan ijin penelitian dan memberikan banyak informasi mengenai Pejaten Village Mall – Jakarta Selatan.
5. Bapak dan Ibu dosen program Pascasarjana Universitas Mercubuana - Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat serta memberikan bantuan bagi penulis.
6. Almarhum/Almarhumah Bapak dan Ibu penulis yang pada saat mereka masih hidup selalu memberikan bentuk kasih sayang, kesabaran, perhatian dan doanya serta telah banyak memberikan dukungan moral dan materi yang telah dilimpahkan dengan tulus untuk penulis.
7. Yang terkasih : Siska Purnamasari, yang telah mendampingi dan memberikan warna hidup, kasih sayang, kesetiaan, perhatian, harapan dan dorongan yang terus menerus bagi penulis.
8. Seluruh keluarga besar Bapak Dayat Hadiyat - Bandung, keluarga Bapak Encang dan Mamah Yoyon - Sukabumi dan anak-anakku tersayang : Reyza Wiralegawa Bhagaskara, Radya Wiradevara Bhagaskara, Raya Wiramadea Bhagaskara.
9. Teman dan sahabat penulis : Eugene Chan (almarhum), Dedy Setyadi, teman-teman di department SCT – PT. Lippo Karawaci, Tbk.
10. Teman-teman program studi Magister Manajemen angkatan ke-25 kelas 301 - Universitas Mercubuana Jakarta dan semua sahabat-sahabat penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan kepada penulis, serta

telah mengukir banyak kenangan selama masa perkuliahan.

11. Seluruh staf Administrasi dan Petugas Program Studi Magister Management Universitas Mercubuana - Jakarta yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga amal dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang berlipat dari Allah SWT. Dan akhirnya penulis berharap penulisan tesis ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang membangun yang dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang membutuhkan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Juni 2017

Hendrawan Hadiyat
NIM. 55114110040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Perumusan Masalah	9
1.2.3 Batasan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	15
2.1 Sejarah PT. Lippo Karawaci, Tbk	15
2.2 Visi dan Misi PT. Lippo Karawaci, Tbk	17
2.2.1 Visi	17
2.2.1 Misi	17
2.3 Lingkup dan Bidang Usaha	18
2.3.1 Property	18
2.3.2 Healthcare.....	20
2.3.3 Commercial	21
2.3.4 Asset Management.....	23
2.4 Sumber Daya Manusia	24
2.5 Budaya Kerja dan Pengelolaan Manajemen Kinerja	25
2.6 Lippo Mall's Indonesia	27
2.7 Pejaten Village	29
BAB III KAJIAN PUSTAKA	31
3.1 Definisi dan Teori Pusat Perbelanjaan.....	31
3.2 Definisi dan Teori Kualitas Atribut Pusat Perbelanjaan	34
3.3 Definisi dan Teori Motivasi Belanja Utilitarian dan Hedonis.....	45
3.3.1 Definisi dan Teori Motivasi Belanja.....	45
3.3.2 Definisi dan Teori Utilitarian dan Hedonis	50
3.4 Definisi dan Teori Kepuasan Konsumen.....	56

3.5	Penelitian Terdahulu	67
3.6	Kerangka Pemikiran	70
3.6.1	Pengaruh Kualitas Atribut Pusat Perbelanjaan terhadap Kepuasan Konsumen	71
3.6.2	Pengaruh Motivasi Belanja Utilitarian dan Motivasi Belanja Hedonis terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
3.6.3	Pengaruh Stimultan Kualitas Atribut Pusat Perbelanjaan Motivasi Belanja Utilitarian dan Motivasi Belanja Hedonis terhadap Kepuasan Pelanggan	72
3.7	Hipotesis Penelitian	73
BAB IV	METODE PENELITIAN	75
4.1	Desain Penelitian	75
4.2	Variabel Penelitian	76
4.2.1	Definisi Variabel Konsep.....	76
4.2.2	Definisi Variabel Operasional.....	77
4.2.3	Pengukuran Variabel Penelitian	78
4.3	Teknis Pengumpulan Data	83
4.3.1	Angket (Kuesioner)	84
4.3.2	Skala Kuesioner.....	85
4.3.3	Wawancara	86
4.3.4	Studi Kepustakaan	86
4.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	87
4.4.1	Populasi	87
4.4.2	Sampel	88
4.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	90
4.5	Metode Analisa Data	91
4.5.1	Instrumen Penelitian	91
4.5.2	Uji Instrumen Penelitian.....	93
4.5.3	Uji Asumsi Klasik	95
4.5.4	Uji Hipotesis	98
4.5.5	Model Persamaan Regresi.....	101
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	102
5.1	Uji Kualitas Data	102
5.1.1	Analisis Deskriptif	102
5.1.2	Analisis Frekuensi	106
5.2	Instrumen Penelitian	110
5.3	Uji Instrumen Penelitian.....	111
5.3.1	Uji Validitas	111
5.3.2	Uji Reliabilitas	113
5.4	Uji Asumsi Klasik	114
5.4.1	Uji Normalitas	114
5.4.2	Uji Multikolonieritas	115
5.4.3	Uji Autokorelasi	116
5.4.4	Uji Heteroskedastisitas	117
5.4.5	Uji Linearitas	119
5.5	Uji Hipotesis	120
5.5.1	Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)	120
5.5.2	Uji Signifikansi Simultan	122
5.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R ²)	123
5.6	Persamaan Regresi	124

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	127
6.1 Kesimpulan	127
6.2 Saran	129
6.2.1 Saran Bagi Manajerial.....	129
6.2.2 Saran Penelitian Mendatang.....	130
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Penelitian Terdahulu	68
4.1	Tabel Variabel Penelitian dengan Skala Ordinal	79
4.2	Skala <i>Likert</i>	85
5.1	Interval Kelas <i>Mean</i>	102
5.2	Hasil Uji Analisa Deskriptif pada Indikator	103
5.3	Hasil Uji Analisa Deskriptif	104
5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	106
5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	107
5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	108
5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	108
5.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	109
5.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	110
5.10	Variabel Kualitas Atribut Mal	112
5.11	Variabel Motivasi Belanja	112
5.12	Variabel Kepuasan Pelanggan	113
5.13	Hasil Uji Reliabilitas	114
5.14	Hasil Uji Normalitas	115
5.15	Hasil Uji Multikolinieritas.....	116
5.16	Hasil Uji Autokorelasi dengan Uji Dubin Watson	117
5.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	118
5.18	Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y	119
5.19	Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y	120
5.20	Hasil Uji Linearitas X3 terhadap Y	120
5.21	Nilai t Hitung	121
5.22	Nilai F Hitung	122
5.23	Nilai Koefisien Regresi Model Summary	124
5.24	Koefisien Regresi	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kemang Village Mix Development. Salah satu area Pengembangan terbesar PT. Lippo Karawaci, Tbk.	16
2.2 Lippo Plaza Manado. Salah satu area pengembangan PT. Lippo Karawaci, Tbk. Di luar Pulau Jawa	19
2.3 MRCCC di daerah Semanggi – Jakarta Selatan, Salah satu Siloam Hospital yang terbesar dan termewah	21
2.4 Hotel Arya Duta - Jakarta	23
2.5 Pejaten Village – Jakarta Selatan.....	29
2.6 Suasana Pejaten Village – Jakarta Selatan	30
3.1 Model Konseptual Jurnal Cynthia Astono (2014)	40
3.2 Model Konseptual Jurnal Saed Gholami, Niousha Dehbini Dan Atefeh Shekari (2016).....	42
3.3 Model Konseptual jurnal Chi Bo Wong, Hing Cheong NG, Kelly Ka Li Wong dan Man Ho Wong (2012)	45
3.4 Model Motivasi menurut Schiffman dan Kanuk (2000), Mowen Dan Minor (1998)	48
3.5 Model Konseptual Jurnal Saeed Gholami, Niousha Dehbini dan Atefeh Shekari (2016)	52
3.6 Model Konseptual jurnal Hülya Bakirtas, İbrahim Bakirtas dan Mümin Atalay Çetin (2015)	54
3.7 Model Konseptual jurnal Hülya Bakirtaş dan Sevilay Uslu Divanoğlu (2013)	55
3.8 Model Konseptual Jurnal Saeed Gholami, Niousha Dehbini dan Atefeh Shekari (2016)	62
3.9 Model Konseptual jurnal Hülya Bakirtas, İbrahim Bakirtas dan Mümin Atalay Çetin (2015)	64
3.10 Model Konseptual jurnal Hülya Bakirtaş dan Sevilay Uslu Divanoğlu (2013)	65
3.11 Model Konseptual jurnal Chi Bo Wong, Hing Cheong NG, Kelly Ka Li Wong dan Man Ho Wong (2012)	67
3.12 Model Konseptual Hubungan Variabel	71
3.13 Skema Hipotesa	74
4.1 Desain Penelitian	75
4.2 Dimensi Kualitas Pusat Perbelanjaan (X1)	81
4.3 Dimensi Motivasi Belanja Utilitarian (X2)	82
4.4 Dimensi Motivasi Belanja Hedonis (X3)	82
4.5 Dimensi Kepuasan Konsumen (Y)	83

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
1.1 Jumlah Data Proyek Shopping Center di 10 Profinsi Terbesar	2
1.2 Trafik Konsumen Pusat Perbelanjaan Pejaten Village (2015).....	3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuisisioner Penelitian.....
Lampiran B	Data Responden
Lampiran C	Hasil Pengolahan Data dengan SPSS versi 23

