



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP KUNJUNGAN
KONSUMEN KE PUSAT PERBELANJAAN: PERANAN DARI
EMOSI TERANTISIPASI POSITIF, KEINGINAN, DAN NIAT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENSI
(STUDI KASUS: MAL SENAYAN CITY)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**

**PUTRANTI YOSLANDARI
0605001951**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
KEKHUSUSAN PEMASARAN
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Putranti Yoslandari

NPM : 0605001951

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Putranti Yoslandari
NPM : 0605001951
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra terhadap Kunjungan
Konsumen ke Pusat Perbelanjaan: Peranan dari
Emosi Terantisipasi Positif, Keinginan, dan Niat
sebagai Variabel Intervensi (Studi Kasus: Mal
Senayan City)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Yeshika Alversia, SE, M.Sc. ()

Penguji : Sri Daryanti, SE, M.M. ()

Penguji : Sri Rahayu Hijrah H., SE, M.Psi.T. ()

Ditetapkan di : Depok, Universitas Indonesia

Tanggal : 23 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala anugerah, rahmat, dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak pihak, baik internal maupun eksternal UI, yang membantu penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Yth. Bpk. Firmanzah, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UI.
2. Yth. Bpk. Bambang Hermanto, selaku Ketua Departemen Manajemen FEUI.
3. Yth. DR. Dr. I Made Djaja SKM. MSc., selaku om dan dokter saya sedari kecil sampai sekarang. Terima kasih banyak Om Made atas waktu, saran, konsultasi, semangat, pertanyaan, jawaban, dan hal-hal lainnya yang Om berikan untuk membantu penyelesaian skripsiku. Selain itu, terima kasih atas bantuan Om dalam memulihkan kesehatan saat aku sakit, terutama menjelang sidang skripsiku kemarin. Semoga Om Made dan keluarga selalu diberkahi dan dianugerahi kebahagiaan dan kesehatan oleh Yang Maha Kuasa.
4. Yth. Ibu Yeshika Alversia, SE, M.Sc., selaku dosen pembimbing saya, yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, pikiran, serta kesabaran dalam membimbing saya, hingga akhirnya bisa mencapai gelar SE. Terima kasih banyak ya Bu atas segala kebaikan hati, kesabaran, kemudahan, harapan, dan pandangan, serta pemikiran yang ibu berikan dalam penyelesaian skripsi saya. Saya sangat amat bersyukur kepada Allah SWT bisa dipertemukan dengan ibu sebagai dosen pembimbing, karena bagi saya Ibu banyak memberikan kemudahan dan bersedia membantu saya dengan tulus dalam menghadapi segala kesulitan dari proses penyusunan skripsi hingga sidang komprehensif. Semoga Bu Yeshika dan keluarga selalu diberikan anugerah, rahmat, serta berkah dunia dan akhirat oleh Allah SWT.

5. Yth. Ibu Sri Daryanti dan Sri Rahayu, selaku dosen penguji pada sidang komprehensif saya. Terima kasih ya Bu atas segala pertanyaan, masukan, saran, dan kritik yang Ibu berikan pada skripsi saya, sehingga saya dapat menyempurnakan karya skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga Ibu Sri Daryanti dan Sri Rahayu selalu diberikan kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat oleh Allah SWT.
6. Yth. Ibu Elevita Prayitno, selaku dosen kuliah Perencanaan Pemasaran saya yang telah memberikan banyak saran saat penyusunan proposal skripsi. Terima kasih banyak Bu Vivi atas saran dan masukan saat saya menyusun proposal skripsi, maupun di saat menjelang sidang komprehensif. Semoga Bu Vivi selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
7. Mas AJI, selaku Staf Departemen Manajemen. Makasih banyak ya Mas Aji lucu, baik hati, ramah, suka menolong, charming, dan sabar, udah banyak membantu saya dan Niken ngurus surat pengajuan sidang, ngurus tanggal sidang, dan sebagainya Mas. Maap ya Mas, saya dan Niken sering ngerepotin, suka banyak nanya (dan kadang ga penting, hoho..), tiap hari ngintilin Mas Aji (hehe..), plus ngurusin surat pernyataan saya yang sempet nyelip di birpen, pokoknya terima kasiiiiih Mas.. Semoga Mas Aji makin sukses dan banyak rezeki dari Allah SWT, amien.. ^o^
8. Seluruh Staf Pengajar FEUI yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada saya sebagai mahasiswa, serta para karyawan FEUI atas segala pelayanannya selama ini.
9. Alm. Kedua Eyang saya tercinta: R. Hirana Basuki dan Koesmijati, yang telah mengurus saya dari kecil hingga di saat-saat terakhir beliau hidup di dunia. Kelulusan ini khusus aku persembahkan untuk Akong dan Mama. Mama, aku cuma bisa memberikan ini sebagai ungkapan cintaku. Karena saat Mama pergi, aku masih terlalu kecil untuk mengerti betapa berartinya Mama. Akong, maaf aku tidak datang melihat tawa dan senyum di saat terakhir Akong hidup di dunia. Maaf aku belum bisa menjadi cucu yang berbakti hingga di saat terakhir Akong bernafas. Aku tidak akan pernah bisa lupa rasa bersalah dan penyesalan yang mendalam ini di saat Akong meninggalkanku. Hanya inilah persembahan terakhir dan terindah yang bisa kulakukan sebagai penebus

dosaku sama Akong. Aku yakin Akong dan Mama pasti selalu memberikan ridho dan restu pada diriku. Aku mencintai dan menyayangi kalian melebihi diriku sendiri, terima kasih atas semuanya.

10. Kedua orangtua saya: Sulistyoso, B.Sc. dan RR Sri Wulandari Hirana, S.Sos. Makasih ya Pak, atas segala ilmu, didikan, saran, kritik, dukungan, kerja keras, dan semua hal yang telah membuat mbak bisa jadi seperti sekarang, makasih juga udah menjadi *role model* yang baik buat aku, de ino, dan de happy. Mami, makasih yaa atas semua hal-hal materiil dan nonmateriil, semua doa dan restu, semua cinta dan kasih sayang, semua kekesalan dan kemarahan, semua kritik dan saran, semua keluhan dan jawaban, semua argumen dan pendapat, dan semua hal indah yang ada di hidupku. Sekarang aku cuma bisa ngasih hadiah kelulusan ini, tapi aku pasti akan terus berusaha membahagiakan dan membanggakan Bapak dan Mami. Terima kasih telah memberikanku keluarga yang hangat dan penuh cinta. Hanya kata syukur yang dapat kuungkapkan kepada Allah SWT karena telah menganugerahiku dua manusia terindah, terbaik, dan terhebat sebagai orangtuaku. *I LOVE U BOTH FOR THE REST OF MY LIFE.....!!!!*
11. Keempat adik saya yang kadang menyebalkan, namun selalu memberikan kebahagiaan, menghadirkan tawa, mewarnai hidup, dan menghangatkan suasana hati saya: Ardino Yosland Putranto, Hapy Cahyadi Yosland, Sujatmiko Aji Pratomo, dan Sudrajat Hary Saputro. Kalian adalah bocah kecil yang nakal, cerewet, suka seenaknya, ga sensitif, dan suka memperlakukan gw seenaknya (sebagai cewe), dan paling cepet bikin gw naik darah. Tapiiii.. Kalian adalah malaikat kecil yang selalu melindungi, manis, lucu, selalu membuat suasana ceria, menjaga gw tanpa disadari, selalu perhatian (dengan caranya yang cuek), dan selalu mengingatkan gw sama hal-hal kecil. Pokoknya, gw sayang banget sama kalian berempat, kita harus tetap kompak ya ade-adeku sayang, *Laff u Boys.. ^o^*
12. Seluruh keluarga besar M.Basri dan R.Hirana Basuki. Terima kasih atas segala dukungan, doa, harapan, dan semangat yang selalu kalian berikan.
13. Sepupu dan juga *my best girl friend ever*: Irasonya & Irasita. Makasih ya neng geulis selalu sabar menghadapi makhluk kya aku, hehe.. Makasih udah jadi

curahan hatiku selama ini, terima segala kecerewetan, kebawelan, dan kekonyolanku, selalu nemenin aku makan, nonton, dan belanja, pokoknya semuanya.. *Laff U Girls..* ^u^

14. Screazle Community dan sahabat semasa SMA lainnya, esp. Ajie (sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat, saran, kritik, dan ga pernah lelah dengerin semua omelan, masalah, & keluhan gw selama 24 jam, makasih ya Jie, gw doain loe selalu sukses). Sapie (sahabat yang sering banget senasib & sepenanggungan sama gw dalam berbagai hal, haha..). Aniz (makasih Niz atas tumpangan rumahnya selama setengah jam dan 3 buah bakpianya, plus sebagai *fashion consultant* gw juga, hehe..). Onaey (makasih Naey udah bantuin nyebar kuesioner gw). Ayam, Indrow, Nova Arab, Fadil, Tarie, Abi, Jhody Hutchy, Dayu, Ditcher, Andhe, Puput, Hezty, Ditha, Hadi, Ayaz, Amel (makasih Mel atas bantuan kuesionernya, hehe..), Weeda, Subur, Okta, Endro, dan semuanya yang ga bisa disebutin satu-persatu, makasiiiiih.... (^_^)
15. Para sobat kampus tercinta di FEUI: Rahmat Aryo Baskoro / Bejouw (*thanks Jouw for being my very best friend & big brother, thanks for everything we've passed in the last 4 years, taught me the lessons of life, guided me, protect me, taken care of me, gave me ur sincerity, & always made my days wonderful with ur spoiled-silly acts, hope we can share the new beginning in our next chapter of life*). Aninditha Kusumaningtyas (Diduth), Ria Agustina (Riery), & Sarah Hanif (Sarah), tiga sahabat yang datang saat gw butuh dukungan, memberikan banyak makna, warna, kebersamaan, & cinta dalam hidup gw, semoga mimpi-mimpi kita bisa tercapai dan kita bisa terus saling melengkapi yaa,, *LAFF U BEIBS*. Niken Pratiwi (temen seperjuangan di masa-masa skripsi, makasih Ken, klo ga ada loe mungkin gw ga lulus sekarang, hehehe..). Nayundha, Rani Kasvi, Pasadina, Cing Cing, Nanung, Yulis, Tere, Sari, Resti, Chia, Tere, Gita, Khairani, Dwi, Werry, Rahar, Pras, Aldo, Prana, Ali, Sandy, Ibnu dan semua anak Manajemen FEUI khususnya Marketing 2005.
16. Anak-anak BSO Band: Abi / Bibiw (yang tiba-tiba datang ke dalam hidup gw dengan segala kenakalannya, kemanjaannya, keusilannya, kedewasaannya, dan sikapnya yang selalu mengingatkan gw sebagai cewe, *u're just like my little brother for me, hope u'll be growing up into a real man & we always can*

be friends), Tomo, Jati, Akmal, Ferry, Gita Gede, Ilal, Diko, Irba, Iman, Riko, Sandi, Olis, Amal, Bram, Dendra, Ishak, dan semuanya. Kalian semua temen-temen yang konyol, selalu bikin gw ketawa dengan lawakan khas kalian, dan ga pernah ngebosenin... *I'll miss u all..*

17. Temen-temen kosan Griya Indah 2005: Aninditha Septi Nurbani & Deandra Candrika Syerafien (sahabat curhat yang selalu setia, selalu membuka kamar kosnya saat gw lagi takut, seneng, sedih, nangis, ketawa, dan semuanya, gw sayang sama kalian), Fauwaw, Rheeyan, Desta, Arya, Ditha, Mira, Nazha, Dian, dan semuanya (gw juga seneng bisa ketemu dan jadi temen kalian, *what a great life I've had since I met u all*).
18. Anak-anak Manajemen Pemasaran 2004 yang sering jadi temen bercanda, belajar, curhat, sharing, sedih, ketawa, dan sebagainya: Reza Umar (Eja), Taufan Haryo (Ijah), Yogas, Gilang, Eki, Anjas, Abel, Bram, KariMo, dan lainnya. *U're the best guys.. thanx atas segala lawakan, kekonyolan, ilmu, dan kata-kata mutiaranya buat gw, diduth, dan sarah. Hope u'll be success in the future, jangan lupa yaa klo jadi bos tolong inget kami, hehe.. XP*
19. JayKo (Jay Kopetri), makasih Jay udah jadi tempat nongkrong, curhat, gosip, ngaca, jajan, nitip buku, nitip laptop gw, diduth, riery, dan sarah. Jangan lupa sama qta ya Jay (hehehe...). Buat mas fotokopian (perpus dan lobi A), makasih mas baik, waktu itu udah bantuin nyusunin draft skripsi di saat-saat terakhir harus dikumpulin. Buat Bang Adam (tukang ojek langganan keluarga), makasih ya bang suka nganterin barang-barang aku yang ketinggalan di rumah ke kosan atau kampus.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 23 Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putranti Yoslandari
NPM : 0605001951
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Citra terhadap Kunjungan Konsumen ke Pusat Perbelanjaan: Peranan dari Emosi Terantisipasi Positif, Keinginan, dan Niat sebagai Variabel Intervensi (Studi Kasus: Mal Senayan City)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok, Universitas Indonesia
Pada tanggal : 23 Juni 2009
Yang menyatakan

(Putranti Yoslandari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penelitian.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Citra Pusat Perbelanjaan.....	8
2.1.1 Pusat Perbelanjaan.....	8
2.1.2 Membangun Citra Pusat Perbelanjaan.....	9
2.1.3 Mengkomunikasikan Citra Pusat Perbelanjaan.....	12
2.1.4 Citra Pusat Perbelanjaan Memicu Sikap Konsumen.....	14
2.2 Kunjungan Konsumen ke Pusat Perbelanjaan.....	15
2.2.1 Pengaruh Citra Pusat Perbelanjaan terhadap Kunjungan Konsumen.....	17
2.3 Emosi Terantisipasi Positif.....	20
2.3.1 Pengaruh Citra Pusat Perbelanjaan terhadap Emosi Terantisipasi Positif.....	20
2.3.2 Emosi Terantisipasi Positif Mempengaruhi Keinginan	21
2.4 Keinginan.....	21
2.4.1 Motivasi.....	21
2.4.2 Keinginan Mempengaruhi Niat Perilaku.....	22
2.5 Niat Perilaku.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Desain Kuesioner.....	27
3.3 Populasi Penelitian dan Metode Sampling.....	28
3.4 Kerangka Penelitian.....	29
3.5 Variabel Penelitian.....	30

3.5.1 Hipotesis Penelitian.....	32
3.5.2 Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.6 Desain dan Sistematika Kuesioner.....	35
3.7 Metode Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Awal.....	37
3.7.2 Analisis Frekuensi.....	37
3.8 Spesifikasi Model.....	37
3.9 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	38
3.9.1 Analisis <i>Offending Estimates</i>	38
3.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.10 <i>Second Order CFA</i>	40
3.10.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	40
3.10.2 Uji Kecocokan Model Struktural.....	43

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Penelitian.....	44
4.1.1 Pelaksanaan <i>Pre-Test</i>	44
4.1.2 Pelaksanaan Survei.....	46
4.2 Profil Responden.....	46
4.3 Spesifikasi Model.....	48
4.3.1 Spesifikasi Model Pengukuran.....	48
4.3.2 Spesifikasi Model Struktural.....	49
4.3.3 Model Matematik <i>Hybrid</i>	50
4.4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	51
4.4.1 Analisis <i>Offending Estimates</i>	51
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.4.2.1 Validitas dan Reliabilitas Citra Pusat Perbelanjaan....	56
4.4.2.2 Validitas dan Reliabilitas Emosi Terantisipasi Positif.....	59
4.4.2.3 Validitas dan Reliabilitas Keinginan.....	60
4.4.2.4 Validitas dan Reliabilitas Niat.....	61
4.4.2.5 Validitas dan Reliabilitas Frekuensi Kunjungan Konsumen.....	61
4.5 <i>Second Order CFA</i>	62
4.5.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	63
4.5.2 Uji Kecocokan Model Struktural.....	66
4.6 Analisis Kecocokan Model Struktural.....	70
4.6.1 Analisis Hipotesis H1.....	70
4.6.2 Analisis Hipotesis H2.....	72
4.6.3 Analisis Hipotesis H3.....	72
4.6.4 Analisis Hipotesis H4.....	73
4.6.5 Analisis Hipotesis H5.....	74

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	79
5.2.1 Saran untuk Organisasi.....	79
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	80

5.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	81
DAFTAR REFERENSI.....	82
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR GAMBAR

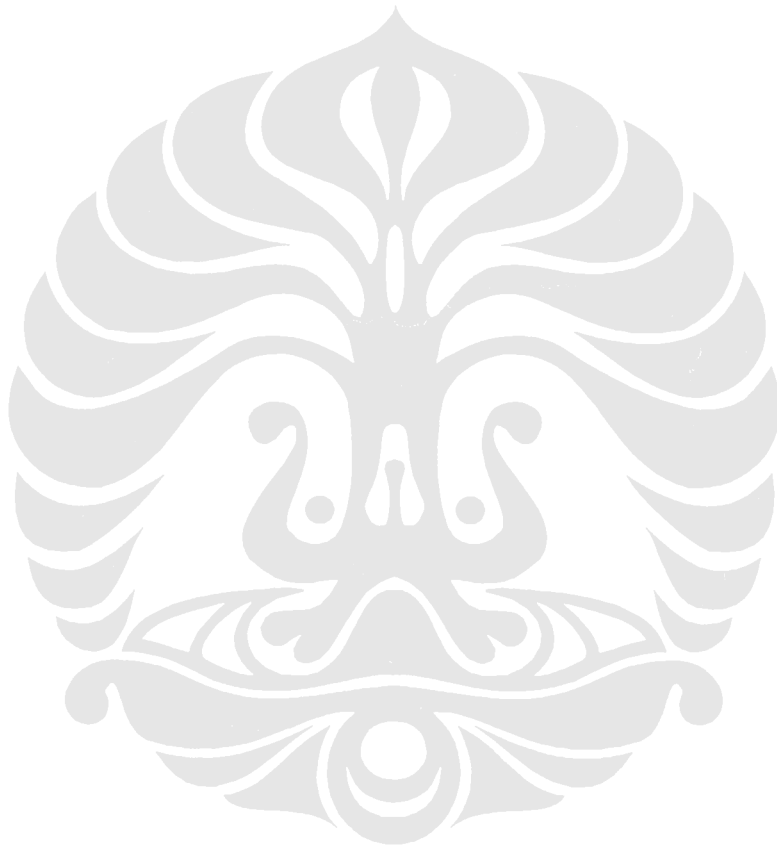
Gambar 2-1	<i>Theory of Reasoned Action Model</i>	18
Gambar 2-2	<i>Theory of Planned Behavior Model</i>	18
Gambar 2-3	<i>Model of Goal-Directed Behavior</i>	19
Gambar 3-1	Klasifikasi Desain Penelitian.....	24
Gambar 3-2	Kerangka Model Penelitian	29
Gambar 3-3	Desain Kuesioner.....	35
Gambar 4-1	<i>Path Diagram Hybrid Model</i>	51
Gambar 4-2a	<i>CFA I: Basic Model Standardized Solution</i>	53
Gambar 4-2b	<i>CFA I: Basic Model T-Value</i>	54
Gambar 4-3a	<i>CFA II: Basic Model Standardized Solution</i>	55
Gambar 4-3b	<i>CFA II: Basic Model T-Value</i>	56
Gambar 4-4	<i>Structural Model T-Value</i>	68
Gambar 4-5	<i>Structural Model Estimates</i>	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1	Atribut Citra Pusat Perbelanjaan.....	11
Tabel 2-2	Metode Komunikasi Citra.....	14
Tabel 3-1	Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4-1	<i>Pre-Testing</i> : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
Tabel 4-2	Profil Responden.....	47
Tabel 4-3	Persamaan Model Pengukuran.....	48
Tabel 4-4	Persamaan Model Struktural.....	50
Tabel 4-5	CFA I: Validitas dan Reliabilitas Citra Pusat Perbelanjaan.....	57
Tabel 4-6	CFA II: Validitas dan Reliabilitas Citra Pusat Perbelanjaan.....	58
Tabel 4-7	CFA II: Validitas dan Reliabilitas Emosi Terantisipasi Positif.....	59
Tabel 4-8	CFA II: Validitas dan Reliabilitas Keinginan.....	60
Tabel 4-9	CFA II: Validitas dan Reliabilitas Niat.....	61
Tabel 4-10	CFA II: Validitas dan Reliabilitas Frekuensi Kunjungan Konsumen.....	62
Tabel 4-11	Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	65
Tabel 4-12	Kesimpulan Uji Hipotesis.....	70

DAFTAR RUMUS

Rumus (3.1) Rumus <i>Construct Reliability</i>	39
Rumus (3.2) Rumus <i>Variance Extracted</i>	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Profil Senayan City <i>Shopping Mall</i>	85
Lampiran 2	: Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 3	: Hasil <i>Pre-Testing</i> Uji Reliabilitas dan Validitas.....	93
Lampiran 4	: Profil Responden Penelitian.....	96
Lampiran 5	: Nilai-t, Muatan Faktor Standar, dan Validitas Model...	101
Lampiran 6	: <i>Output</i> SIMPLIS Hasil Estimasi <i>Second Order</i> CFA...	105

