

## INTISARI

Meningkatnya jumlah mal di Kabupaten Sleman membuat persaingan antar mal semakin ketat sehingga pengelola mal dituntut untuk memberikan kepuasan lebih kepada pengunjung. Penelitian ini berfokus pada pengaruh nilai utilitarian dan hedonis pada kepuasan pengunjung mal serta variabel-variabel lain yang mempengaruhi nilai utilitarian dan nilai hedonis. Sebanyak 323 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah individu yang selama 3 bulan terakhir minimal telah 2 kali mengunjungi mal. Terdapat 4 mal di Kabupaten Sleman yang menjadi objek dari penelitian, yaitu Plaza Ambarrukmo, Jogja City Mall, Sahid J-Walk dan Hartono Mall.

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif nilai utilitarian dan nilai hedonis terhadap kepuasan konsumen, serta hubungan positif seluruh variabel yang mempengaruhi nilai utilitarian dan nilai hedonis. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan memahami perilaku, kebutuhan dan keinginan pengunjung pengelola mal dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan cara memberikan nilai lebih pada pengunjung, baik nilai utilitarian maupun nilai hedonis karena kedua nilai tersebut berpengaruh positif kepada kepuasan pengunjung.

**Kata kunci** : mal, kehematan, keberagaman, kenyamanan, hiburan, eksplorasi, keterikatan mal nilai utilitarian, nilai hedonis, kepuasan.

## ABSTRACT

The growing number of shopping mall in Sleman Regency has made rivalry among the shopping mall stricter so the shopping mall manager demanded to give more satisfaction toward mall visitors. This research focused on the influence of utilitarian and hedonic shopping value on customer satisfaction along with the other variables that influence utilitarian and hedonic shopping value. As many as 323 respondents obtained in this research. The respondents in this research are group of individual who have at least visit the mall 2 times in the past 3 months. There are 4 malls in Sleman Regency that made as the research object, i.e. Plaza Ambarrukmo, Jogja City Mall, Sahid J-Walk and Hartono Mall.

Validity and reliability test was done continued with the regression analysis to test the research hypothesis that have been proposed. The regression analysis shows that there are positive influence of utilitarian and hedonic value on customer satisfaction, moreover the positive influence of other variables on utilitarian and hedonic value have been proved. Based on the research result it can be conclude that by understanding the behavior, need and want of the customers the mall manager can increase customer satisfaction by giving more value because both utilitarian and hedonic value influence customer satisfaction positively.

**Keywords:** shopping mall, monetary saving, variety, convenience, entertainment, exploration, place attachment, utilitarian value, hedonic value, satisfaction.