

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
SERVICE CONVENIENCE TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DI INDOMARET SURABAYA



OLEH:
STEFANY UTOMO
3103013205

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
SERVICE CONVENIENCE TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DI INDOMARET SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

STEFANY UTOMO

3103013205

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICE CONVENIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DI INDOMARET SURABAYA

Oleh:
STEFANY UTOMO
3103013205

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.

NIK. 311.92.0183

Tanggal:

Pembimbing II,



Dominicus Wahyu Pradana, SE.,
MM.

NIK. 311.15.0876

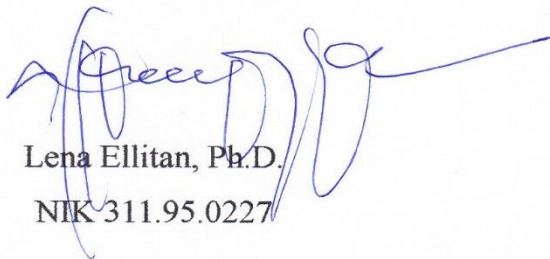
Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Stefany Utomo NRP 3103013205

Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

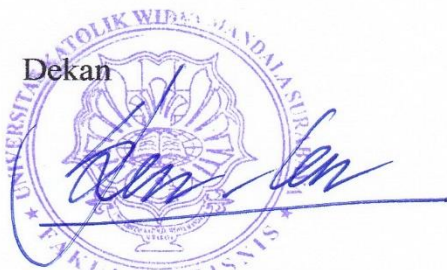
Ketua Tim Penguji



Lena Ellitan, Ph.D.

NIK 311.95.0227

Mengetahui,



Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan



Robertus Sigit H. L., SE., M.SC.

NIK. 311.911.0678

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

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stefany Utomo

NRP : 3103013205

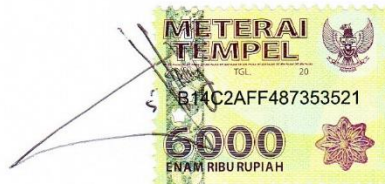
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Service Quality* dan *Service Convenience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* di Indomaret Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya,

Yang menyatakan



(Stefany Utomo)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, serta hikmat dan kekuatan yang diberikan kepada hamba-Nya ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis sadar bahwa tanpa ada campur tangan Tuhan, penulis akan mengalami banyak hambatan dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Namun hanya oleh karena kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan segala hambatan dengan baik. Penulisan tugas akhir dengan judul “Analisis Pengaruh *Service Quality* dan *Service Convenience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* di Indomaret Surabaya”. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui kesempatan yang indah ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penuli, antara lain :

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ec.Lydia Ari Widyarini, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran sehingga tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan saran sehingga tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Papa dan segenap keluarga yang selalu memberikan doa, serta dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

7. Yohanes Adi Putra, Rosalyn, Natasya, Louie yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Teman-teman seperjuangan yang saling mendukung satu sama lain Ce Stephani, Yohanes ong, Panji, dan lain-lain.
9. Teman-teman yang selalu mendukung Floren, Anne, Feli, Lilian, Christin, Wilson, ko alex dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang saling mendukung Gunawan, Yohanes, Panji, Anton, Michael, Johan, Adi, Revin, Diaz, Felix, Resya, Pratama, William, Josephine.
11. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat berharap bahwa Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh pihak-pihak diatas. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada pembaca dalam hal kritik dan saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukan.

Surabaya,

Penulis,

Stefany Utomo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Retail Mix.....	9
2.1.2 Pengertian Layanan (<i>Service</i>)	11
2.1.3 Service Quality	12
2.1.4 Service Convenience.....	13
2.1.5 Customer Satisfaction.....	14
2.1.6 Customer Loyalty	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
2.3.2 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap <i>Customer Loyalty.</i>	20
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	21
2.3.4 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.4 Kerangka Penelitian	24
2.5 Hipotesis.....	25
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26

3.2 Identifikasi Variabel.....	25
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3.1 <i>Service Quality</i>	27
3.3.2 <i>Customer Satisfaction</i>	28
3.3.3 <i>Service Convenience</i>	28
3.3.4 <i>Customer Loyalty</i>	29
3.4 Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data	32
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1 Alat.....	32
3.6.2 Pengumpulan Data.....	32
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	32
3.7.1 Populasi.....	32
3.7.2 Sampel.....	32
3.7.3 Teknik Penyampelan.....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	34
3.8.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	35
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	36
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendapatan	39
4.2 Deskripsi Data.....	40
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	40
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Convenience</i>	42
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	43
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	45
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.1.1 Uji Validitas (<i>Outer Model</i>) Variabel <i>Service Quality</i>	47
4.3.1.2 Uji Validitas (<i>Outer Model</i>) Variabel <i>Service Convenience</i>	48
4.3.1.3 Uji Validitas (<i>Outer Model</i>) Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	50
4.3.1.4 Uji Validitas (<i>Outer Model</i>) Variabel <i>Customer Loyalty</i>	52
4.3.1.5 Uji Reliabilitas (<i>Outer Model</i>)	52
4.4 Analisis PLS.....	53
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i>	53
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i>	54
4.4.2.1 Persamaan Struktural.....	55
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	58
4.5 Pembahasan.....	60

4.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	60
4.5.2 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	61
4.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> ...	62
4.5.4 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
4.5.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	63
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Gerai Minimarket Indomaret dan Alfamart.....	2
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4.4 Interval Penelitian	39
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	40
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Convenience</i>	41
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	43
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	44
Tabel 4.9 <i>Outer Loading Value 1</i> Variabel <i>Service Quality</i>	47
Tabel 4.10 <i>Outer Loading Value 2</i> Variabel <i>Service Quality</i>	48
Tabel 4.11 <i>Outer Loading Value 1</i> Variabel <i>Service Convenience</i>	49
Tabel 4.12 <i>Outer Loading Value 2</i> Variabel <i>Service Convenience</i>	50
Tabel 4.13 <i>Outer Loading Value 1</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 4.14 <i>Outer Loading Value 2</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4.15 <i>Outer Loading Value 1</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i>	52
Tabel 4.16 <i>Outer Loading Value 2</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i>	53
Tabel 4.17 Nilai <i>Cronbach's and Composite Reliability</i>	54
Tabel 4.18 Signifikansi <i>Outer Model</i>	55
Tabel 4.19 Nilai R^2	58
Tabel 4.20 Nilai Q^2	59
Tabel 4.21 Nilai f^2	59
Tabel 4.22 Koefisien <i>Path Diagram</i>	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Persaingan Indomaret dan Alfamart di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4.1 <i>Path Modeling</i> 1 dengan Smart PLS 3.0.....	46
Gambar 4.2 <i>Path Coefisients Inner Model</i> dengan Smart PLS 3.0.....	57
Gambar 4.3 <i>Path Coefisients Output T-Value</i> dengan Smart PLS 3.0.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner
2. Lampiran 2 : Karakteristik Responden
3. Lampiran 3a : Jawaban Responden Tentang Variabel *Service Quality*
4. Lampiran 3b : Jawaban Responden Tentang Variabel *Service Convenience*
5. Lampiran 3c : Jawaban Responden Tentang Variabel *Customer Satisfaction*
6. Lampiran 3d : Jawaban Responden Tentang Variabel *Customer Loyalty*
7. Lampiran 4 : Outer Loadings
8. Lampiran 5 : PLS Validity
9. Lampiran 6 : PLS PATH Coefisients
10. Lampiran 7 : PLS Cross Loading
11. Lampiran 8 : Outer Loading Bootstraping
12. Lampiran 9 : Nilai R^2 , Q^2 , f^2
13. Lampiran 10 : PLS T-Value
14. Lampiran 11 : PLS Model
15. Lampiran 12 : PLS PATH Coefisients Model
16. Lampiran 13 : PLS T-Value Model

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *service convenience* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* di Indomaret Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner. Sampel yang digunakan sebanyak 140 responden yaitu pengunjung Indomaret Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* dengan menggunakan program Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* dan *service convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *service quality* dan *service convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*, dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Service Quality, Service Convenience, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRAK

This study aims to examine analysis effect of service quality and service convenience on customer loyalty through customer satisfaction on visitors to Indomaret Surabaya.

The sampling technique used is non probability sampling by purposive sampling. The sample used is 140 respondents, namely visitors who buy groceries at retail named Indomaret in Surabaya. The data collection tool used is a questionnaire. The data analysis technique used is Partial Least Square using the SMARTPLS 3.0 program.

The results of this study prove that both service quality and service convenience has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality and service convenience has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. And customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Service Convenience, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*