

**PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE*
EMPLOYEES TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION DAN *COMMITMENT* PADA
APOTEK KIMIA FARMA RAYA DARMO SURABAYA**



**OLEH:
FITRY
3103015184**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE*
EMPLOYEES TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
COMMITMENT PADA APOTEK KIMIA
FARMA RAYA DARMO SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KAKTOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

OLEH :

FITRY

30103015184

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *COMMITMENT* PADA APOTEK KIMIA FARMA RAYA DARMO SURABAYA

Oleh :
FITRY
30103015184

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk diajukan Kepada Tim Penguji Sidang Akhir

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si
NIK: 311.95.0228
Tanggal:

Pembimbing II,



Marlina Junaedi, SE., M.Si.
NIK: 311.98.0358
Tanggal: 24 - 6 - 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh FITRY NRP 3103015184 Telah diuji pada tanggal 1 Juli 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM
NIK: 311.89.0152

Mengetahui :

Dekan,



Robertus Lasdo, MM
NIK: 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc
NIK: 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitry

NRP : 30103015184

Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *COMMITMENT* PADA APOTEK KIMIA FARMA RAYA DARMO SURABAYA

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

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juni 2019

Yang menyatakan,



(Fitry)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan Terimakasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Customer Orientation Of Service Employees Terhadap Customer Retention Melalui Customer Satisfaction dan Commitment Pada Apotek Kimia Farma Raya Darmo Surabaya*” dengan baik meskipun melalui banyak hal yang tidak mudah, tugas skripsi ini penulis susun guna untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada lembaga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya Jurusan Manajemen Bisnis atas segala bimbingan dan didikannya kepada penulis sejak penulis menjadi keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada beberapa pihak, yakni kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA., CPAI. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit,SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr.Margaretha Ardhanari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan sabar, membantu memberikan arahan dan masukan sejak awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Marlina Junaedi, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dengan sabar, membantu memberikan arahan dan masukan sejak awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penyusunan tugas akhir ini.

5. Ibu Dra. Ec.Ani Suhartatik, MM. selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama menempuh perkuliahan dari awal semester hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi).
6. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Orang tua, kakak dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, material, dan sebagainya selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, antara lain: Syka Yumima, Eunike Fang Fang, Firly Agung, Roy Bulain, Ody Senjaya, Cleaven Wangsawan, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam memberikan doa, semangat, waktu, dan sebagainya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada pihak-pihak berkepentingan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, mengingat terbatasnya waktu, dan kemampuan lainnya yang belum dimiliki dalam diri penulis. Penulis bersedia menerima kritikan dan saran dari semua pihak. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Surabaya, 25 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6

1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Customer Retention</i>	8
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	10
2.1.3 <i>Commitment</i>	12
2.1.4 <i>Customer Orientation of Service Employees</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	15
2.3.1 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Commitment</i>	16
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Commitment</i>	16
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	17
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	17
2.3.6 Pengaruh <i>Commitment</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	18
2.4 Model Penelitian	18
2.5 Hipotesis	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21

3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.2.1 Identifikasi Variabel	21
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.2.1 <i>Customer Orientation of Service Employees</i>	22
3.2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	22
3.2.2.3 <i>Commitment</i>	22
3.2.2.4 <i>Customer Retention</i>	23
3.2.3 Pengukuran Variabel	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1 Alat Pengumpulan Data	24
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	24
3.5.1 Populasi	24
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Teknik Penyampelan	25
3.6 Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validitas.....	26

3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.6.3 Uji Normalitas	27
3.6.4 Uji outlier.....	27
3.6.5 Uji Kecocokan Model	28
3.6.6 Uji Kecocokan Model Struktural	29
3.6.7 Uji Hipotesis	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMABAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	30
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung.....	30
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	31
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2 Deskripsi Data	34
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Orientation of Service Employees</i>	34
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	36
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Commitment</i>	37
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i>	38
4.2 Hasil Analisis Data	39

4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.3.3 Uji Normalitas	42
4.3.4 Pengujian <i>Outlier</i>	43
4.3.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	43
4.3.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.3.7 Uji Kecocokan Model Struktural	45
4.3.8 Uji Hipotesis	47
4.4 Pembahasan	47
4.4.1 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	47
4.4.2 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Commitment</i>	48
4.4.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Commitment</i>	48
4.4.4 Pengaruh <i>Customer Orientation of Service Employees</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	49
4.4.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	50
4.4.6 Pengaruh <i>Commitment</i> terhadap <i>Customer Retention</i>	50
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Keterbatasan	53

5.3 Saran	53
5.3.1 Saran Akademis	53
5.3.2 Sara Praktis	54
Daftar Pustaka	55
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit</i>	29
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
Tabel 4.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung	30
Tabel 4.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	31
Tabel 4.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.6 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.7 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.8 Interval Rata – Rata Variabel	34
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Orientation of Service Employees</i>	34
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	36
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Commitment</i>	37
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Retention</i>	38
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	42
Tabel 4.16 Pengujian Model Fit	43

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	44
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rekapitulasi Apotek Indonesia	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Jawaban Responden
Lampiran 3.	Analisis Responden
Lampiran 4	Statistik Deskriptif
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Pengujian <i>Outlier</i>
Lampiran 9	Uji Kecocokan Keseluruhan Model
Lampiran 10	Koefisiensi Determinasi (R Square)
Lampiran 11	Uji Hipotesis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Orientation Of Service Employess* terhadap *Customer Retention* Melalui *Customer Satisfaction* dan *Commitment* Pada Apotek Kimia Farma Raya Darmo Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 150 responden dengan teknik penyampelan *nonprobability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM dengan bantuan program AMOS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Orientation of Service Employees* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Orientation of Service Employees* berpengaruh signifikan terhadap *Commitment*, *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Commitment*, *Customer Orientation of Service Employees* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention*, *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention*, dan *Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention*

Kata Kunci: *Customer Orientation of Service Employees, Customer Satisfaction, Commitment, Customer Retention*

THE EFFECT OF *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES* TOWARD *CUSTOMER RETENTION* THROUGH *CUSTOMER SATISFACTION* AND *COMMITMENT* AT THE APOTEK KIMIA FARMA RAYA DARMO SURABAYA

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of customer orientation of service employees toward customer retention through customer satisfaction and commitment in Apotek Kimia Farma Raya Darmo Surabaya. This research uses quantitative method and the data used in this study is primary data. The number of samples used in the study were 150 respondents with nonprobability sampling and purposive sampling. The analytical technique used is SEM analysis with the help of Amos 21 program.

The result of this analysis indicate that Customer Satisfaction, Customer Orientation of Service Employees has a significant effect on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has a significant effect on Commitment, Customer Orientation of Service Employees has a significant effect on Customer Retention, Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Retention and Commitment has a significant effect on Customer Retention.

Keywords: *Customer Orientation of Service Employees, Customer Satisfaction, Commitment, Customer Retention*