

ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA TOKO BUKU GRAMEDIA *ONLINE* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH :

Danny Wijaya  
3103007074

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2012

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *L-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA TOKO BUKU *GRAMEDIA ONLINE* DI SURABAYA**

Oleh :

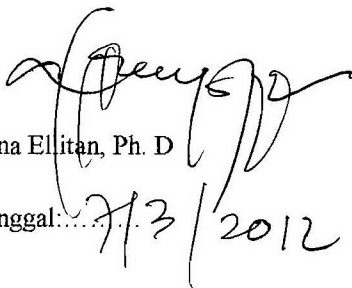
Danny Wijaya  
3103007074

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Lena Elitan, Ph. D

Tanggal:.....



7/3/2012

Pembimbing II,

Dra. Ec. Ninuk Muljani, BA., MM

Tanggal:.....



5/3/2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Danny Wijaya. NRP: 3103007074  
Telah diuji pada tanggal 21 Maret 2012, dan dinyatakan lulus oleh Tim  
Penguji

Ketua Tim Penguji



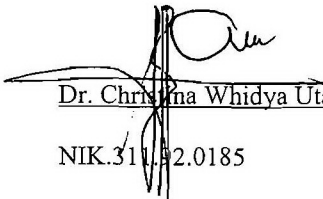
Dr. C. Erna Susilowati, M. Si

NIK. 311.97.0268

Mengetahui:

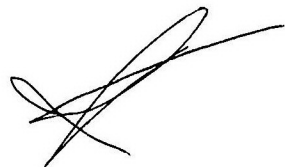
Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Christina Whidya Utami, MM

NIK.311.92.0185



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

NIK. 311.89.0152

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Danny Wijaya

NRP : 3103007074

Judul Tugas Akhir : *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO BUKU GRAMEDIA ONLINE DI SURABAYA*

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan diinternet atau media lain (Digital Library perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 29-3-2012

Yang menyatakan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas karunianya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami MM, selaku dekan fakultas ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Julius koesworo MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph. D, selaku dosen pembimbing I atas kesabaran dan waktu yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingan penulisan skripsi ini serta memberikan masukan kepada penulis.
4. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, BA., MM, selaku dosen pembimbing II atas kesabaran dan waktu yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingan penulisan skripsi ini serta memberikan masukan kepada penulis.

5. Para dosen pendidik semua matakuliah yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan saudariku serta teman – temanku yang sangat kucintai, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
7. Keseluruhan responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB 1    PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB 2    TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. <i>E-service</i> .....	9
2.2.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	11
2.2.3. <i>Customer Loyalty</i> .....	13
2.2.4. Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .....	15

2.2.5.	Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .....	15
2.3.	Kerangka konseptual.....	16
2.4.	Hipotesis .....	16

### BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian .....	17
3.2.	Identifikasi Variabel penelitian .....	17
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	17
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4.1.	Jenis Data .....	20
3.4.2.	Sumber Data .....	20
3.5.	Pengukuran Variabel .....	20
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6.1.	Alat Pengumpulan Data.....	21
3.6.2.	Metode Pengumpulan Data .....	21
3.7.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ...	21
3.8.	Validitas dan Reliabilitas .....	22
3.8.1.	Validitas .....	22
3.8.2.	Reliabilitas.....	22
3.9.	Teknik Analisis Data .....	23
3.9.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	23
3.9.2.	Analisis Korelasi Berganda .....	23
3.9.3.	Analisis Determinasi Berganda .....	24
3.10.	Uji F.....	25
3.9.4.	Prosedur Pengujian Hipotesis .....	25



<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Profil Responden .....	28
4.2. Hasil Uji Kualitas Data.....	29
4.2.1. Hasil Uji Validitas .....	29
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	31
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	31
4.3.1. <i>E-service Quality</i> .....	32
4.3.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
4.3.3. <i>Customer Loyalty</i> .....	34
4.4. Teknik Analisis .....	36
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
4.4.2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	36
4.4.3. Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda .....	37
4.4.4. Uji Kecocokan Model .....	38
4.4.5. Hasil Pengujian Hipotesis .....	38
4.5. Pembahasan .....	39
 <b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	43
5.2. Saran .....	43

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan antara Penelitian Chang dan Wang dengan Penelitian yang dilakukan saat ini.....	8
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....	29
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	29
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	30
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.7.	Derajat Setiap Penilaian Variabel.....	32
Tabel 4.8.	Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi <i>E-Service Quality</i> .....	33
Tabel 4.9.	Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi <i>Customer Satisfaction</i> ..	34
Tabel 4.10.	Nilai Rata-rata dan Std. Deviasi <i>Customer Loyalty</i> .....	35
Tabel 4.11.	Output Analisis Regresi Berganda .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konseptual.....	16
------------	--------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Statistik deskriptif jawaban profil responden
Lampiran 3.	Frekuensi
Lampiran 4.	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Output Regresi Linier Berganda

## Abstrak

Keberadaan toko buku merupakan hal yang biasa di seluruh dunia , begitu juga di Indonesia, perkembangan zaman sekarang ini menuntut para peritel untuk semakin berkembang, dan penggunaan internet pun semakin banyak. Toko buku Gramedia merupakan salah satu toko buku utama dan terbesar di kota Surabaya. Toko buku Gramedia adalah salah satu dari para peritel yang menggunakan teknologi internet didalam menjalankan bisnisnya. Keberadaan toko buku Gramedia menjadi tujuan masyarakat untuk mencari informasi pengetahuan. Toko buku ini juga dilengkapi dengan toko *stationery*, barang-barang elektronik, tas sekolah, alat-alat musik dan tentunya menunjang kebutuhan ilmu pengetahuan. Perkembangan gaya hidup kaum muda saat ini telah menimbulkan fenomena baru. Dengan didukung berkembangnya jaringan multimedia, mereka menginginkan segala sesuatunya dapat diakses dengan cepat dan mudah. Penelusuran dan pencarian informasi ilmu pengetahuan yang dilakukan melalui *browsing* internet atau lebih dikenal dengan istilah *online*, menjadi pilihan utama demi mendapatkan kepraktisan. Untuk mengikuti kemajuan teknologi informasi dan mengikuti keinginan masyarakat yang menginginkan segala sesuatunya dapat diakses dengan cepat dan mudah maka toko buku Gramedia mendirikan Gramedia *online*. Agar loyalitas konsumen terjaga, maka toko buku Gramedia *online* perlu memperhatikan *e-service quality*, dan *customer satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* toko buku Gramedia *online* di Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *customer satisfaction* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* toko buku Gramedia *online* di Surabaya.

Kata kunci : *E-service Quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

Analysis of *E-service quality*, *Customer Satisfaction* effect to *Customer Loyalty* on *Gramedia Online* bookstore in Surabaya

Abstract

The existence of bookstores are common throughout the world, as well as in Indonesia, the development of today's demanding retailers to further develop, and use of the internet was growing. Gramedia book store is one the main and the largest bookstore in the city of Surabaya. Gramedia bookstore is one of the retailers that use internet technology in it's business. The existence of Gramedia bookstore into the public purpose for seeking information knowledge. The bookstore is also equipped with a stationery store, the electronic items, school bags, musical instruments and of course support the needs of science. The development of the lifestyle of young people today has created a new phenomenon. With the support of multimedia network grows, they want things to be accessed quickly and easily. Search information science which is done through internet browsing or better known as online will become the primary choice because with online we can do the activity becomes easier. To follow the progress of information technology and follow the wishes of the people who want things to be accessed quickly and easily, then Gramedia book store makes Gramedia online bookstore. In order for maintain customer loyalty Gramedia *online* bookstore need to consider the *e-service quality* and *customer satisfaction*. This study aims to determine the effect of *e-service quality*, and *customer satisfaction* to *customer loyalty* Gramedia *online* bookstore in Surabaya. The results showed that *e-service quality* and *customer satisfaction* simultaneously significant effect on *customer loyalty* Gramedia online bookstore in Surabaya.

Keywords: *E-service Quality*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*.