

**PENGARUH *SOCIAL SUPPORT* TERHADAP
CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI HYPERMART LIPPO PLAZA
SIDOARJO**



**OLEH:
ROSALIA PURNAMA
3103014216**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SOCIAL SUPPORT*
TERHADAP *CITIZENSHIP BEHAVIOR*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI
HYPERMART LIPPO PLAZA SIDOARJO**

Oleh:
ROSALIA PURNAMA
3103014216

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr.Lydia Ari Widyarini,SE.,MM.

Tanggal: 23/11/18

9

Pembimbing II,



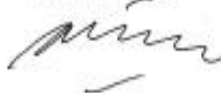
Drs.Ec.Cyrillius Martono,M.Si.

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Rosalia Purnama NRP 3103014216
Telah diuji pada tanggal 3 Agustus 2018 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji,



Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Edeyvisous Lasdi, MM., AK., CA
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/i Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosalia Purnama

Nrp : 3103014216

Judul Skripsi : Pengaruh *Social Support* terhadap *Citizenship Behavior* dan *Customer Satisfaction* sebagai *variable intervening* di Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri. Apabila terbukti bahwa karya ini plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Management Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan melalui internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 23 Juli 2018

Yang menyatakan,



Rosalia Purnama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Social Support* terhadap *Citizenship Behavior* dan *Customer Satisfaction* sebagai variable intervening di Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan meluangkan waktunya membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis.
4. Bapak Drs. Ec. Cyrillius Martono, M.si. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan skripsi ini hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Semua dosen dan tata usaha Universitas Widya Mandala yang selama ini membantu penulis dalam banyak hal
6. Keluarga (mama koko) yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa serta nasehat – nasehat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman - Teman SMA (Ardi , Wulan , Tamara , Yael , Winda) yang telah memberikan saran serta dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. David Febrilliant Susanto, thanks you selama ini slalu memberikan motivasi dan dukungan agar terselesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk perhatian, waktu, kesetiaan dan bimbingannya.
9. Teman terdekat penulis (Lili , Jenny, Nanda, Mega) terimakasih juga atas dukungan serta motivasi yang kalian berikan.
10. Para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat serta perusahaan retail di Indonesia.

Surabaya, 23 juli 2018

Rosalia Purnama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
=ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tinjauan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Peneitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian terdahulu	11
2.1.1. Penelitian Zhu, et al., (2016)	11
2.1.2. Penelitian Chiu, et al., (2015)	12
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 <i>Stimulus-Organism-Response</i> (SOR).....	14
2.2.2 <i>Customer Citizenship Behavior</i> (CCB).....	15
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	20

2.2.3.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.3.2 Membangun kepuasan pelanggan	21
2.2.4 <i>Social support</i>	25
2.2.4.1 <i>Informational support</i>	27
2.2.4.2 <i>Emotional support</i>	29
2.3 Hubungan antar variabel	31
2.3.1 Pengaruh <i>Informational support</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	31
2.3.2 Pengaruh <i>emotional support</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	32
2.3.3 Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>recommendation</i>	32
2.3.4 Pengaruh <i>social support</i> terhadap <i>citizenship behavior</i> melalui <i>customer satisfaction</i>	33
2.4 Model penelitian	35
2.5 Hipotesis penelitian	35

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Identifikasi variabel	37
3.3 Definisi operasional variabel	38
3.3.1 Variabel <i>informational support</i> (X1)	38
3.3.2 Variabel <i>emotional support</i> (X2)	38
3.3.3 Variabel <i>customer satisfaction</i> (Y1)	39
3.3.4 Variabel <i>recommendation</i> (Y2)	39
3.4 Jenis dan sumber data	40
3.5 Alat dan metode pengumpulan data	40
3.6 Pengukuran variabel	41
3.7 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel	42
3.7.1 Populasi	42
3.7.2 Sampel	43
3.7.3 Teknik pengambilan sampel	43
3.8 Teknik analisis data	43
3.8.1 Uji normalitas univariate dan multivariat	44
3.8.2 Uji validitas	44
3.8.3 Uji reliabilitas	44
3.8.4 Analisis <i>structural equation model</i> (SEM)	45
3.8.5 Pengajuan hipotesis	47

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data	48
4.1.1 Profil responden penelitian	48
4.1.2 Tanggapan responden terhadap variable penelitian	51
4.2 Analisis data penelitian	58
4.2.1 Analisis data secara univariat	58
4.2.2 Analisis data secara multivariat	60
4.2.3 Uji validitas.....	60
4.2.4 Uji reliabilitas	62
4.3 Analisis structural equation model	63
4.3.1 Measurement model dan structural model	63
4.3.2 Pengujian model penelitian.....	67
4.4 Pengujian hipotesis	68
4.5 Pembahasan	70
4.5.1 Pengaruh <i>Informational support</i> terhadap <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	70
4.5.2 Pengaruh <i>Emotional support</i> terhadap <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	71
4.5.3 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>Recommendation</i>	74
4.5.4 Pengaruh <i>Social support</i> terhadap <i>Recommendation</i> melalui <i>Customer satisfaction</i>	75

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sekarang dan Penelitian Acuan.....	13
Tabel 2.2 Perbedaan Konsep OCB dan Konsep CCB	17
Tabel 3.1 Kriteria Uji Model Fit	47
Tabel 4.1 Pernyataan Bahwa Responden Pernah Mengunjungi Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo Sebelum Sekarang	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan status	51
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Informationa l support	52
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Emotional support</i>	54
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	56
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel Recommendation	57
Tabel 4.9 Hasil Univariate Normality.....	59
Tabel 4.10 Pengujian Multivariate Normality	60
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Indikator Pada Setiap Variabel.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Composite Reliability.....	62
Tabel 4.13 Pengujian Model FIT	67
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis Penelitian	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Data Isian Kuesioner
Lampiran 3	: Profile Responden
Lampiran 4	: Nilai Rata Rata dan Standart Deviasi
Lampiran 5	: Skala Nilai Rata Rata
Lampiran 6	: Uji Normalitas
Lampiran 7	: Output SEM
Lampiran 8	: Uji Reliabilitas Composite Reliability
Lampiran 9	: <i>Path diagram</i>

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model penelitian	35
Gambar 4.1 <i>Estimates</i>	64
Gambar 4.2 T_{value}	64
Gambar 4.3 <i>Standardized solution</i>	65

**PENGARUH SOCIAL SUPPORT TERHADAP CITIZENSHIP
BEHAVIOR MELALUI CUSTOMER SATISFICATION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI HYPERMART LIPPO PLAZA
SIDOARJO**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh *Informational Support* dan *Emotional Support* terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan pengunjung terhadap *Customer Citizenship Behavior*, dan menjelaskan kemampuan kepuasan sebagai variabel intervening atas pengaruh *Informational Support* dan *Emotional Support* terhadap *Customer Citizenship Behavior* di Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo.

Desain penelitian ini adalah penelitian kausal. Variabel penelitian adalah: *Informational Support* (X_1), *Emotional Support* (X_2), *Customer Satisfaction* (Y_1), dan *Recommendation* (Y_2). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 160 sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis *structural equation model* dengan program lisrel.

Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Informational Support* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. *Emotional Support* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Recommendation*. *Customer satisfaction* memediasi pengaruh *Informational Support* dan *Emotional Support* terhadap *Recommendation*.

Kata Kunci: *Informational Support*, *Emotional Support*, *Customer Satisfaction*, *Recommendation*, Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo

**PENGARUH SOCIAL SUPPORT TERHADAP CITIZENSHIP
BEHAVIOR MELALUI CUSTOMER SATISFICATION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI HYPERMART LIPPO PLAZA
SIDOARJO**

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify terhadap influence of informational support and emotional support toward customer satisfaction, the influence of customer citizenship behavior on customer citizenship behavior, and the mediating of customer satisfaction on the influence of informational support and emotional support toward customer citizenship behavior at Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo.

The research design is causal. The research variables are: Informational Support (X_1), Emotional Support (X_2), Customer Satisfaction (Y_1), and Recommendation (Y_2). The number of samples are 160 samples. Data analysis technique using structural equation model analyzed are lisrel program.

This research showing that Informational Support and Emotional Support have influence on Customer Satisfaction, Customer Citizenship Behavior has influence on Customer Citizenship Behavior, and Customer Satisfaction as mediating variables of the influence of informational support and emotional support toward customer citizenship behavior at Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo.

Keywords: Informational Support, Emotional Support, Customer Satisfaction, Recommendation, Hypermart Lippo Plaza Sidoarjo