

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *STORE LOYALTY*
DENGAN MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
METRO *DEPARTEMENT STORE* DI SURABAYA**



**OLEH :
JUAN CAHYO
3103011212**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *STORE LOYALTY*
DENGAN MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
METRO DEPARTEMENT STORE DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

JUAN CAHYO

3103011212

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *STORE LOYALTY*
DENGAN MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
METRO *DEPARTEMENT STORE* DI SURABAYA

OLEH :

JUAN CAHYO

3103011212

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM
Tanggal: 01 Juni 2016

Pembimbing II,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
Tanggal:

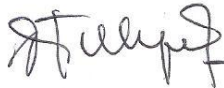
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : JUAN CAHYO

NRP : 3103011212.

Telah diuji pada tanggal 22-07-2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM.

NIK. 311.02.0543

Mengetahui:



Dr. Dodovicus Lasdi, MM., Ak., CA

NIK. 331.09.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK. 311.99.0369

**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 : Juan Cahyo

NRP : 3103011212

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Store Loyalty*
dengan Mediasi *Customer Satisfaction* Pada METRO
Departement Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir 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, Agustus 2016

Yang menyatakan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Store Loyalty* Dengan Mediasi *Customer Satisfaction* Pada Metro *Departement Store* Di Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya dan sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
3. Dr. Diyah Tulipa, SE., MM. sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.

5. Orang tua dan saudara atas dukungan doa serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
6. Teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta, dan teman-teman angkatan 2011 yang telah menemani dan memberikan dukungan moral juga menemani dalam suka dan duka.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir 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 luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 24 Mei 2016

Juan Cahyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Peneltian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	8
2.3. Hubungan Antar Variabel	12
2.4. Kerangka Konseptual	14
2.5. Hipotesis.....	14

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Identifikasi Variabel.....	16
3.3. Definisi Operasional Variabel	17
3.4. Pengukuran Variabel.....	19
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	20
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	21
3.8. Teknik Analisis Data	22
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Deskripsi Penelitian.....	26
4.2. Karakteristik Responden.....	26
4.3. Deskripsi Data	31
4.4. Uji Asumsi SEM.....	40
4.5. Persamaan Struktural.....	44
4.6. Uji Kecocokan Model.....	46
4.7. Pengujian Hipotesis.....	46
4.8. Pembahasan.....	49
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	54

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	24
Tabel 4.1. Proses Pemilihan Sample Penelitian	26
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.3. Usia.....	28
Tabel 4.4. Pendapatan Perbulan.....	28
Tabel 4.5. Nilai Setiap Transaksi.....	29
Tabel 4.6. Kunjungan ke METRO dalam 3 bulan terakhir.....	30
Tabel 4.7. Transaksi di Toko METRO dalam 3 bulan terakhir.....	30
Tabel 4.8. Pekerjaan Responden.....	31
Tabel 4.9. Interval Rata-Rata Skor.....	31
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Indikator <i>Tangibles</i>	33
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Indikator <i>Reliability</i>	34
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Indikator <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Indikator <i>Assurance</i>	36
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Indikator <i>Empathy</i>	37
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Variabel <i>Costumer Satisfaction</i>	38
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Loyalty</i>	39
Tabel 4.17. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	40
Tabel 4.18. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	41
Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.21. Ikhtisar <i>Goodness Of Fit</i>	46
Tabel 4.22. Uji Hipotesis.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	14
Gambar 4.1. <i>Estimate</i>	45
Gambar 4.2. <i>T-value</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Data Penelitian
Lampiran 3.	Karakteristik Responden
Lampiran 4.	Statistik Deskriptif
Lampiran 5.	Uji Validitas
Lampiran 6.	Uji Reliabilitas
Lampiran 7.	Normalitas
Lampiran 8.	Output SEM
Lampiran 9.	Gambar <i>Estimates</i>
Lampiran 10.	Gambar <i>T-Value</i>
Lampiran 11.	Gambar <i>Standardized Solution</i>

ABSTRAK

Bisnis ritel telah menjadi salah satu jenis usaha yang memiliki prospek cukup baik dimasa ini. Untuk bersaing, METRO membangun program loyalitas pelanggan dengan departement store lainnya. *Loyalitas* pelanggan merupakan pembelian berulang, yang dilakukan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan tertentu pada masa yang akan datang dan keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan *Service Quality* yang baik, dalam *Service Quality* terdapat *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *Service Quality* terhadap *Store Loyalty* dengan mediasi *Customer Satifaction* pada METRO Departement Store di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 150 orang konsumen METRO Departement Store di Surabaya. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM dengan bantuan program LISREL.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customre Satisfaction*, sedangkan *Customer Satisfaction* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Store Loyalty* pada METRO Departement Store di Surabaya.

Kata Kunci: *Service Quality, Store Loyalty, Customer Satisfaction.*

ABSTRACT

Retail business is one of industries in Indonesia that is have good prospect in this period. To compete with others, METRO Department Store has build customer loyalty program to increase its competitive advantage. Customer Loyalty is reflected by consumer repurchase on product or service in the future and by desire to recommend to others. Customer satisfaction can be built on service quality. Service quality is determined by Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

This study aims to investigate the effect of service quality on store loyalty mediation of customer satisfaction in METRO Department Store on Surabaya. Sampling method used in this study is purposive sampling and 150 respondents are used as sample. Questionnaire is used to collect data. Statistical method used to test the hypothesis is structural equation modeling (SEM) assisted by LISREL.

The results show Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have positive effect on customer satisfaction and store loyalty of METRO Department Store in Surabaya.

Keyword: Service Quality, Store Loyalty, Customer Satisfaction.