

SKRIPSI

PENGARUH *POSITIVE SWITCHING BARRIERS* DAN *NEGATIVE SWITCHING BARRIERS* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ATTITUDINAL PADA TOKO CHIPS KOMPUTER DI SURABAYA



OLEH:
LINAWATI TJANDRA
3103006382

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010

PENGARUH *POSITIVE SWITCHING BARRIERS* DAN *NEGATIVE SWITCHING BARRIERS* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ATTITUDINAL PADA TOKO CHIPS KOMPUTER DI SURABAYA

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

LINAWATI TJANDRA

3103006382

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *POSITIVE SWITCHING BARRIERS* DAN *NEGATIVE SWITCHING BARRIERS* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ATTITUDINAL KONSUMEN PADA TOKO CHIPS KOMPUTER DI SURABAYA

Oleh:

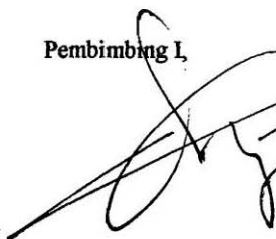
LINAWATI TJANDRA

3103006382

Telah disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

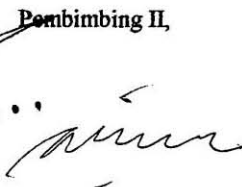
Pembimbing I,



Drs. Ec. Soewardjo, MM

Tanggal : 8 Januari 2010

Pembimbing II,



Dra. Ec. Lydia Ari Widayarni, MM.

Tanggal : 5 Januari 2010

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linawati Tjandra

NRP : 3103006382

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Positive Switching Barriers dan Negative Switching Barriers terhadap Kepuasan dan Loyalitas Attitudinal pada Toko Chips Komputer di Surabaya

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

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini di publikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 13 Januari 2010

Yang menyatakan,



Linawati Tjandra

Skripsi yang ditulis oleh: Linawati Tjandra NRP. 3103006382 telah diuji
pada tanggal 21 Januari 2010 dan dinyatakan lulus oleh:

Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Soewardjo, MM.

NIK. 311.76.0064

Mengetahui:

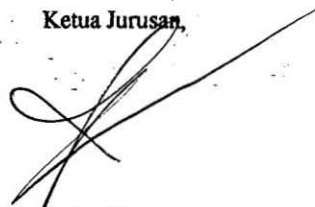
Dekan,



Dr. Chr. Windya Utami, MM.

NIK. 311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM.

NIK. 331.89.0152

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi 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. Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Drs. Ec. Soewardjo, MM., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
5. Para dosen pendidik semua mata kuliah serta teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Orang tua dan saudaraku yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 7 Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 <i>Switching Barriers</i> (Hambatan Berpindah) ...	7
2.2.2 <i>Negative switching barriers</i>	10
2.2.3 <i>Positive switching barriers</i>	11
2.2.4 Kepuasan.....	12
2.2.5 Loyalitas Attitudinal	15
2.2.6 Hubungan <i>Positive</i> dan <i>Negative</i> <i>Switching Barriers</i> dengan Kepuasan	18
2.2.7 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Attitudinal	18
2.3 Model Analisis.....	19

	2.4	Hipotesis.....	19
BAB 3		METODE PENELITIAN.....	21
	3.1	Desain Penelitian	21
	3.2	Identifikasi Variabel.....	21
	3.3	Definisi Operasional	21
	3.4	Jenis dan Sumber Data	23
	3.5	Pengukuran Variabel.....	23
	3.6	Alat Dan Metode Pengumpulan Data	24
	3.7	Populasi dan Sampel Penelitian	24
	3.8	Teknik Analisis Data.....	25
BAB 4		ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
	4.1	Dekripsi Hasil Penelitian.....	33
	4.2	Analisis Data	35
		4.2.1. <i>Path Model</i>	35
		4.2.2. Uji Kecocokan Model Pengukuran	36
		4.2.3. Model Struktural dan Analisis	
		Persamaan Struktural.....	41
		4.2.4. Analisis Kesesuaian Model dan Pengujian	
		Hipotesis.....	42
	4.3	Pembahasan	50
BAB 5		SIMPULAN DAN SARAN.....	52
	5.1	Simpulan.....	52
	5.2	Saran.....	53

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor:	Halaman
3.1. Memilih Teknik Estimasi	28
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.5. Uji <i>Variance Extracted</i>	37
4.6. Hasil uji <i>Normality</i>	38
4.7. Z Score Untuk Evaluasi <i>Univariate Outliers</i>	39
4.8. Evaluasi <i>Multivariate Outliers</i>	40
4.9. Ikhtisar <i>Goodness of Fit Index</i>	43
4.10. Estimasi Parameter.....	45
4.11. <i>Loading Factor</i> Hubungan <i>Direct Effect</i>	47
4.12. <i>Loading Factor</i> Hubungan <i>Indirect Effect</i>	48
4.13. <i>Loading Factor</i> Hubungan <i>Total Effect</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Nomor:	Halaman
2.1. Model Analisis	19
4.1. <i>Full Path Structural Diagram</i>	36
4.2. Hasil Analisis Jalur	41
4.3. Koefisien Regresi <i>Standardized</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

1. Kuesioner
2. Hasil Pengisian Kuesioner
3. *Frequencies*
4. *Descriptives*
5. Hasil Pengolahan dengan AMOS

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *negative switching barriers* dan *positive switching barriers* terhadap kepuasan konsumen pada Toko Chips Komputer di Surabaya, mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas attitudinal pada Toko Chips Komputer di Surabaya, dan mengetahui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pengaruh *negative* dan *positive switching barriers* terhadap loyalitas attitudinal pada Toko Chips Komputer di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kausalitas. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Toko Chips Komputer di Surabaya dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 200 orang sebagai responden dengan kriteria pernah menggunakan jasa Toko Chips Komputer di Surabaya dan berusia 20 tahun ke atas. Teknik analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Model*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Negative switching barriers* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Chips Komputer di Surabaya, *Positive switching barriers* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Chips Komputer di Surabaya, Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas attitudinal pada Toko Chips Komputer di Surabaya, dan Kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pengaruh *negative* dan *positive switching barriers* terhadap loyalitas attitudinal. Saran yang diajukan adalah sebaiknya Toko Chips Komputer di Surabaya memberikan informasi produk yang lebih akurat atau up to date sehingga konsumen dapat memilih item atau produk – produk keluaran terbaru.

**THE EFFECT OF POSITIVE SWITCHING BARRIERS AND
NEGATIVE SWITCHING BARRIERS OF SATISFACTION AND
LOYALTY TO ATTITUDINAL CHIPS COMPUTER SHOP
IN SURABAYA**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of negative switching barriers and positive switching barriers on customer satisfaction Chips Computer Shop in Surabaya, know the effect of customer satisfaction on attitudinal loyalty Chips Computer Shop in Surabaya, and knowing the customer satisfaction as a mediating variable negative and positive effects of switching attitudinal barriers to loyalty Chips Computer Shop in Surabaya.

This research uses the study design causality. Population of this research is Chips Computer Shop customers in Surabaya with the sample size of 200 people as respondents to the criteria had to hire Chips Computer Shop in Surabaya and aged 20 years and over. Techniques of data analysis using Structural Equation Model analysis.

The results show that switching barriers Negative negative influence on consumer satisfaction Chips Computer Shop in Surabaya, Positive switching barriers affect customer satisfaction at Chips Computer Shop in Surabaya, satisfaction has a positive effect on attitudinal loyalty Chips Computer Shop in Surabaya, and customer satisfaction as mediating variable negative and positive effects of switching barriers on attitudinal loyalty. Suggestions should be submitted is Chips Computer Shop in Surabaya provides product information more accurate or up to date so that consumers can select an item or product - the latest products.