

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
MELALUI *SERVICE QUALITY*, *SERVICE VALUE*, *SATISFACTION* UNTUK
ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI SURABAYA**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu**

Oleh :

Nama : CHRISTIAN RIO BUANAJAYA

NPM : 01120130001



**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Pelita Harapan
Surabaya
2016**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION MELALUI *SERVICE
QUALITY, SERVICE VALUE, SATISFACTION* UNTUK
ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Christian Rio Buanajaya
NPM : 01120130001
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Yanuar Dananjaya B.Sc, M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretasis : Amelia S.E, M.M.
Anggota : Dr. Yolanda Soedibyo S.T, M.M



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Christian Rio Buanajaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130001

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul “**PENGARUH SACRIFICE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI SERVICE QUALITY, SERVICE VALUE, SATISFACTION UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI SURABAYA**”

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2016

Yang membuat pernyataan

MATERAI 6.000

(Christian Rio Buanajaya)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Christian Rio Buanajaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130001

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul “**PENGARUH SACRIFICE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI SERVICE QUALITY, SERVICE VALUE, SATISFACTION UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI SURABAYA**”

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2016

Yang meml



(Christian Rio Buanajaya)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *SERVICE QUALITY, SERVICE VALUE, SATISFACTION* UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG
DWP DARI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Christian Rio Buanajaya
NPM : 011200130001
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 November 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

Dr. Ronald S.T, M.M.

Yanuar Dananjaya B.Sc, M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

Amelia S.E, M.M.

Dr. Ronald S.T, M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *SERVICE QUALITY*, *SERVICE VALUE*, *SATISFACTION* UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG
DWP DARI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Christian Rio Buanajaya

NPM : 011200130001

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 November 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T, M.M.

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya B.Sc, M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia S.E, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald S.T, M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Selasa, 13 Desember 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Christian Rio Buanajaya
NPM : 01120130001
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *SERVICE QUALITY*, *SERVICE VALUE*, *SATISFACTION* UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald Suryaputra, S.T, M.M	, sebagai Ketua dan Pembimbing	_____
Amelia, S.E, M.M	, sebagai Sekretaris	_____
Dr. Yolanda Soedibyo S.T, M.M	, sebagai Penguji	_____



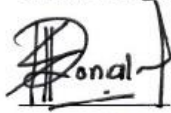

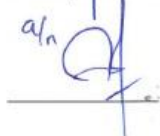
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Selasa, 13 Desember 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Christian Rio Buanajaya
NPM : 01120130001
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH *SACRIFICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *SERVICE QUALITY*, *SERVICE VALUE*, *SATISFACTION* UNTUK ACARA DWP PADA PENGUNJUNG DWP DARI SURABAYA" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald Suryaputra, S.T, M.M	, sebagai Ketua dan Pembimbing	
Amelia, S.E, M.M	, sebagai Sekretaris	
Dr. Yolanda Soedibyo S.T, M.M	, sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mendapatkan gelar studi yaitu Strata Sati Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengunjug, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing masa perkuliahan peneliti di UPH Surabaya, membantu banyak dalam kehidupan perkuliahan, serta mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku pembimbing akademik yang dengan ramah dan sabar membekali penulis dengan berbagai ilmu serta membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan selama berada di UPH Surabaya, serta selaku pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Yolanda Soediby, selaku dosen penguji kedua yang telah turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Staf Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah membagikan ilmu-ilmu bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya, yakni Haryono Buanajaya dan Salvya Herawati yang telah mendukung dan memberikan kasih sayang mereka kepada penulis sedari kecil agar bisa berkuliah di UPH Surabaya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Johan Satria, Michael Santoso, Ryan Wibowo, Kevin Jatiman, Dianto Harsojo dan teman-teman dari Jurusan Manajemen 2013 yang sudah banyak membantu, memberi masukan, dan mendukung proses ini
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa, supaya berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat, terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 25 November 2016

Christian Rio Buanajaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Sacrifice	13
2.1.2 <i>Service Quality</i>	14
2.1.3 <i>Service Value</i>	15
2.1.4 <i>Satisfaction</i>	16
2.1.5 <i>Behavioral Intention</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4 Model Penelitian.....	23
2.5 Bagan Alur Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	26

3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi Dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Pengolahan Data.....	31
3.5.2 Pengujian Hipotesis	32
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Djakarta Warehouse Project	43
4.1.1 Profil DWP	43
4.1.2 Responden	44
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	46
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	52
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data	53
4.2.2.2 Evaluasi Outliers	54
4.2.2.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	55
4.2.2.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	56
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	57
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori.....	57
4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	57
4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	59
4.2.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	63
4.2.2.6 Pengujian terhadap Nilai Residual	66
4.2.2.7 Uji Reliabilitas.....	67
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	68
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	68
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	69
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	69

4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	70
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	70
4.2.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6)	70
4.2.3.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7)	71
4.2.3.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8)	71
4.3 Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN	82
5.1 Ringkasan Penelitian	82
5.2 Kesimpulan.....	83
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis	83
5.2.1.1 Pengaruh <i>Sacrifice</i> terhadap <i>Service Quality</i>	83
5.2.1.2 Pengaruh <i>Sacrifice</i> terhadap <i>Service Value</i>	84
5.2.1.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Service Value</i>	84
5.2.1.4 Pengaruh <i>Service Value</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	85
5.2.1.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	85
5.2.1.6 Pengaruh <i>Service Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	86
5.2.1.7 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	87
5.2.1.8 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	87
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	88
5.3 Implikasi	90
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	90
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	93
5.4 Penelitian Yang Akan Datang	96

DAFTAR GAMBAR

1.1 Perusahaan milik Ismaya Group.....	3
1.2 Beberapa acara milik Ismaya Live	4
1.3 Acara DWP yang dihadiri lebih dari 75.000 pegunjung	5
1.4 Acara Ultra Music Festival yang diadakan di Bali.....	6
2.1 Model penelitian	23
3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis	35
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3 <i>Confirmatory Analysis</i> Variabel Eksogen	58
4.4 <i>Confirmatory Analysis</i> Variabel Endogen.....	60
4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	65

DAFTAR TABEL

3.1 Desain inti kuisioner	29
3.2 <u>Definisi Operasional Variabel</u>	30
3.3 Keterangan Dimensi Konstruk	35
3.4 <u>Keterangan Hubungan Konstruk</u>	36
3.5 <u>Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran</u>	37
3.6 <u>Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)</u>	42
4.1 <u>Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia</u>	45
4.2 <u>Tabel Statistik Deskriptif</u>	47
4.3 <u>Derajat Penilaian Setiap Variabel</u>	47
4.4 <u>Rata-rata Setiap Variabel</u>	49
4.5 <u>Distribusi Frekuensi Indikator <i>Sacrifice</i></u>	49
4.6 <u>Distribusi Frekuensi Indikator <i>Service Quality</i></u>	50
4.7 <u>Distribusi Frekuensi Indikator <i>Service Value</i></u>	51
4.8 <u>Distribusi Frekuensi Indikator <i>Satisfaction</i></u>	51
4.9 <u>Distribusi Frekuensi Indikator <i>Behavioral Intention</i></u>	52
4.10 <u>Indeks Pengujian Kelayakan Model</u>	54
4.11 <u>Hasil Uji Normalitas Data</u>	55
4.12 <u>Statistik Deskriptif Z-Score</u>	56
4.13 <u>Mahalanobis Distance</u>	57
4.14 <u>Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen</u>	58
4.15 <u>Uji Bobot Faktor Variabel <i>Sacrifice</i></u>	59
4.16 <u>Nilai Faktor Konfirmatori Variabel <i>Service Quality</i></u>	61
4.17 <u>Uji Bobot Faktor Variabel <i>Service Quality</i></u>	61
4.18 <u>Nilai Faktor Konfirmatori Variabel <i>Service Value</i></u>	61
4.19 <u>Uji Bobot Faktor Variabel <i>Service Value</i></u>	62
4.20 <u>Nilai Faktor Konfirmatori Variabel <i>Satisfaction</i></u>	62
4.21 <u>Uji Bobot Faktor Variabel <i>Satisfaction</i></u>	62
4.22 <u>Nilai Faktor Konfirmatori Variabel <i>Behavioral Intention</i></u>	63
4.23 <u>Uji Bobot Faktor Variabel <i>Behavioral Intention</i></u>	63
4.24 <u>Indeks Pengujian Kelayakan</u>	66

<u>4.25 Regression Weight Full Structural Model</u>	<u>66</u>
<u>4.26 Hasil Standard Loading Data</u>	<u>68</u>
<u>4.27 Hasil Uji Hipotesis</u>	<u>73</u>
<u>4.28 Indikator Variabel Sacrifice</u>	<u>77</u>
<u>4.29 Indikator Variabel Service Quality</u>	<u>78</u>
<u>4.30 Indikator Variabel Service Value</u>	<u>79</u>
<u>4.31 Indikator Variabel Satisfaction</u>	<u>80</u>
<u>4.32 Indikator Variabel Behavioral Intention</u>	<u>81</u>
<u>5.1 Implikasi Teoritis</u>	<u>91</u>
<u>5.2 Implikasi Manajerial</u>	<u>95</u>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: KUESIONER	A-1
Lampiran B: <u>TABULASI DATA KUESIONER</u>	B-1
Lampiran C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1