

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *CONSTRUED EXTERNAL IMAGE OF THE COMPANY, PERCEIVED SALESPERSON CHARACTERISTICS, PERCEIVED COMPANY CHARACTERISTICS TERHADAP CUSTOMER EXTRA ROLE BEHAVIORS MELALUI CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION* PADA KONSUMEN SUSHI TEI DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Strata satu

Oleh:

NAMA : DHARMAWAN LONTOH

NPM : 01120150090



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2018



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *CONSTRUED EXTERNAL IMAGE OF THE COMPANY, PERCEIVED SALESPERSON CHARACTERISTICS, PERCEIVED COMPANY CHARACTERISTICS* TERHADAP *CUSTOMER EXTRA ROLE BEHAVIORS* MELALUI *CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION* PADA KONSUMEN SUSHI TEI DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Dharmawan Lontoh
NPM : 01120150090
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Wiliam Santoso S.E., M. Ak.
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 : Dharmawan Lontoh

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150090

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

"ANALISIS PENGARUH *CONSTRUED EXTERNAL IMAGE OF THE COMPANY, PERCEIVED SALESPERSON CHARACTERISTICS, PERCEIVED COMPANY CHARACTERISTICS TERHADAP CUSTOMER EXTRA ROLE BEHAVIORS MELALUI CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION* PADA KONSUMEN SUSHI TEI DI 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 mendapat 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, 3 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



(Dharmawan Lontoh)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *CONSTRUED EXTERNAL IMAGE OF THE COMPANY, PERCEIVED SALESPERSON CHARACTERISTICS, PERCEIVED COMPANY CHARACTERISTICS TERHADAP CUSTOMER EXTRA ROLE BEHAVIORS* MELALUI *CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION* PADA KONSUMEN SUSHI TEI DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Dharmawan Lontoh
NPM : 01120150090
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 3 Agustus 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) 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 : Dharmawan Lontoh
NPM : 01120150090
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *CONSTRUED EXTERNAL IMAGE OF THE COMPANY, PERCEIVED SALESPERSON CHARACTERISTICS, PERCEIVED COMPANY CHARACTERISTICS TERHADAP CUSTOMER EXTRA ROLE BEHAVIORS MELALUI CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION* PADA KONSUMEN SUSHI TEI DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji	
Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan perlindungan, hikmat, kesehatan dan kekuatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, 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 mengucapkan 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., sebagai dosen pembimbing pertama yang telah memberikan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, dan kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu saya dalam banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya jalani selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran dan penyemangat serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Wiliam Santoso S.E., M. Ak., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Ibu Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Papa, Mama, dan Cece tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Rizky Darmawan, Helmi Wisanggeni, Kevin Tanjung, Fernando Benawan, Nico DJ, Wesley Timothy, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Ko Cliff, Ci Vir, Ci Ime yang menjadi penyemangat dan penghibur disaat stress menyusun skripsi ini.
8. Teman-teman “ Pachinko ” seperjuangan yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
9. 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 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, 3 Agustus 2018

Dharmawan Lontoh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis	11
1.5.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....	11
1.5.3 Manfaat Bagi Pihak Lain	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Construed External Image of The Company</i>	13
2.1.2 <i>Perceived Salesperson Characteristics</i>	15
2.1.3 <i>Perceived Company Characteristics</i>	17
2.1.4 <i>Customer Company Identification</i>	18
2.1.5 <i>Customer Extra Role Behaviors</i>	19

2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hubungan antar variabel	21
2.3.1 Hubungan <i>Construed external image of the company</i> dengan <i>Customer Company Identification</i>	21
2.3.2 Hubungan <i>Perceived Salesperson characteristic</i> dengan <i>Customer Company Identification</i>	22
2.3.3 Hubungan <i>Perceived company characteristic</i> dengan <i>Customer Company Identification</i>	22
2.3.4 Hubungan <i>Customer Company Identification</i> dengan <i>Customer Extra Role Behaviors</i>	23
2.4 Model Penelitian	23
2.5 Bagan Alur Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.5.1 Pengolahan Data.....	30
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Sushi Tei Indonesia	41
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Statistik Deskriptif	42
4.2.1.1 Karakteristik Responden	42
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.1.4 Tanggapan Responden	44

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	51
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Construed external image of company</i>	51
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Salesperson Characteristic</i>	52
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Company Characteristic</i>	54
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Company Identification</i>	55
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Extrarole Behaviors</i>	57
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	58
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	60
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	61
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	61
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	62
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	62
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	63
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	63
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	65
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	66
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i>	69
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H_1).....	71
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H_2).....	71
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H_3).....	72
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H_4).....	72
4.3 Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN	80
5.1 Simpulan	80
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	80
5.1.1.1 Pengaruh <i>Construed External Image of The Company</i> terhadap <i>Customer Company Identification</i>	80
5.1.1.2 Pengaruh <i>Perceived Salesperson characteristic</i> terhadap <i>Customer Company Identification</i>	81
5.1.1.3 Pengaruh <i>Perceived Company characteristic</i> terhadap <i>Customer Company Identification</i>	81

5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Company Identification</i> terhadap <i>Customer Extra role Behaviors</i>	81
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	82
5.2 Implikasi.....	83
5.2.1 Implikasi Teoritis	83
5.2.2 Implikasi Manajerial	84
5.3 Rekomendasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Sushi Tei	8
Gambar 1.2 Gambar Tombol <i>Call</i> di setiap meja Sushi Tei	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis	33
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>construed external image of the company, perceived salesperson characteristics</i> dan <i>perceived company chracteristics</i>	63
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>customer company identification, dan customer extra role behaviors</i>	65
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	34
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	35
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen	35
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Construed external image of company</i> ..	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Salesperson Characteristic</i> ...	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Company Characteristic</i>	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Company Identification</i>	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Extra Role Behavior</i>	50
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Construed external image of company</i>	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Salesperson Characteristic</i>	53
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Company Characteristic</i>	54
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Company Identification</i>	56
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Extra role behavior</i>	57
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i>	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i>	61
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i>	62
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Construed external image of company, perceived salesperson, dan perceived company characteristic</i>	64

Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Company Identification dan Customer Extra Role Behavior</i>	66
Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan	67
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	68
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	71
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Construed External Image of Company</i>	74
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Perceived Salesperson Characteristic</i>	75
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Perceived Company Characteristic</i>	76
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Customer Company Identification</i>	78
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Customer Extra Role Behavior</i>	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	83
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1