

TUGAS AKHIR

PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE*, *EXPERTISE*, *TRUSTWORTHINESS* DAN *CONGRUITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN SURABAYA PATATA DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : DIO HARIANTO
NPM : 01120150007



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE*,
EXPERTISE, *TRUSTWORTHINESS* DAN *CONGRUITY*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA
KONSUMEN SURABAYA PATATA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Dio Harianto
NPM : 01120150007
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

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

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Hananiel Menoverdi G., BA, M.BA.
Anggota : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Dio Harianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150007

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE*, *EXPERTISE*,
TRUSTWORTHINESS DAN *CONGRUITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN SURABAYA PATATA 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, 21 September 2018
Yang membuat pernyataan



(Dio Harianto)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE*, *EXPERTISE*,
TRUSTWORTHINESS DAN *CONGRUITY* TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION PADA KONSUMEN SURABAYA PATATA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Dio Harianto
NPM : 01120150007
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, 21 September 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co- Pembimbing Supervisor

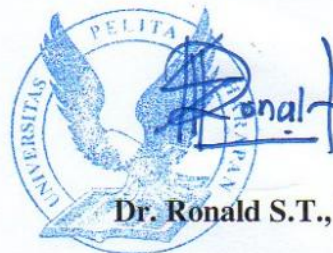
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

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 : Dio Harianto
NPM : 01120150007
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE, EXPERTISE, TRUSTWORTHINESS* DAN *CONGRUITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN SURABAYA PATATA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G., BA, M.BA.	sebagai Penguji	
Yanuar Dananjaya B.Sc., 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 mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

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., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Hananiel Menoverdi G., BA, M.BA. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Harianto, Mama Ani, Cece Anita, dan Meme Noviani yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ce Cynthia, Ce Yolanda, dan pacar saya Gloria Polii yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Teman-teman Manajemen Regular A dan Manajemen Regular B yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Grup PANCHINKO yang telah berjuang bersama menyelesaikan penelitian masing-masing.
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, 21 September 2018

Dio Harianto

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	v
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
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.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i>	11
2.1.2 <i>Physical Appearance</i>	13
2.1.3 <i>Expertise</i>	14
2.1.4 <i>Trustworthiness</i>	15
2.1.5 <i>Congruity</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1 Pengaruh <i>Physical Appearance</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	21
2.3.2 Pengaruh <i>Expertise</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	21
2.3.3 Pengaruh <i>Trustworthiness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	22
2.3.4 Pengaruh <i>Congruity</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	22
2.4 Model Penelitian	23
2.5 Bagan Alur Berpikir	23
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	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Uji Reliabilitas	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Surabaya Patata	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Statistik Deskriptif	43
4.2.1.1 Karakteristik Responden	43
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	44
4.2.1.4 Tanggapan Responden	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	51
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Appearance</i>	51
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Expertise</i>	52
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Trustworthiness</i>	54
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Congruity</i>	55
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	57
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	58
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data	59

4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	60
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	60
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	61
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.....	64
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	66
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i>	68
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H_1).....	70
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H_2).....	70
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H_3).....	71
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H_4).....	71
4.3 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN	83
5.1 Simpulan.....	83
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	83
5.1.1.1 Pengaruh <i>Physical Appearance</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	83
5.1.1.2 Pengaruh <i>Expertise</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	83
5.1.1.3 Pengaruh <i>Trustworthiness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	83
5.1.1.4 Pengaruh <i>Congruity</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	84
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	84
5.2 Implikasi.....	85
5.2.1 Implikasi Teoritis	85
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	86
5.3 Rekomendasi	91
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan industri di Indonesia Tahun 2017	2
Gambar 1.2 Kue Surabaya Patata.....	4
Gambar 1.3 Pesaing Surabaya Patata	5
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	23
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Usia.....	45
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis Confirmatory Analysis <i>Physical Appearance, Expertise, Trustworthiness, dan Congruity</i>	63
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Repurchase Intention</i>	65
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	30
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 Eksogen	36
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen	36
Tabel 3.7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Appearance</i>	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Expertise</i>	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Trustworthiness</i>	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Congruity</i>	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	50
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Appearance</i> .	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Expertise</i>	53
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trustworthiness</i>	54
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Congruity</i>	55
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</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>Physical Appearance</i> , <i>Expertise</i> , <i>Trustworthiness</i> , dan <i>Congruity</i>	64
Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Repurchase Intention</i>	65
Tabel 4.20 Indeks Pengujian Kelayakan.....	67

Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	68
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	70
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Physical Appearance</i>	75
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Expertise</i>	77
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Trustworthiness</i>	78
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Congruity</i>	80
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Repurchase Intention</i>	82
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	85
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	90

DAFTAR LAMPIRAN

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