

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPATRONAGE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : Andrianto Tanzil**  
**NPM : 01120160043**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul :ANALISIS PENGARUH PRODUCT QUALITY,  
STORE ATMOSPHERE, DAN SERVICE QUALITY  
TERHADAP REPATRONAGE INTENTION  
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA  
PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE  
DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Andrianto Tanzil  
NPM : 01120160043  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Bisnis Ekonomi

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr.Oliandes Sondakh S.E., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Hananiel M Gunawan BA., MBA.  
Anggota : Dr.Amelia S.E., RFP-I., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Andrianto Tanzil

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120160043

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *PRODUCT QUALITY, STORE ATMOSPHERE*  
*DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPATRONAGE INTENTION*  
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN  
MATAHARI DEPARTMENT STORE 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, 31 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan



(Andrianto Tanzil)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR  
ANALISIS PENGARUH PRODUCT QUALITY, STORE ATMOSPHERE,  
DAN SERVICE QUALITY TERHADAP REPATRONAGE INTENTION  
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN  
MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Andrianto Tanzil**  
**NPM : 01120160043**  
**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 31 Juli 2019

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

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

**Co- Pembimbing Supervisor**

**Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.**

**Ketua Jurusan Manajemen**

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

**Executive Director**

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





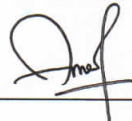
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**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** : **Andrianto Tanzil**  
**NPM** : **01120160043**  
**Jurusan** : **Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PRODUCT QUALITY, STORE ATMOSPHERE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPATRONAGE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel M Gunawan BA., MBA.	sebagai Penguji	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	5
1.3 <u>Rumusan Masalah</u> .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 <u>Landasan Teori</u> .....	8
2.1.1 <u>Product Quality</u> .....	8
2.1.2 <u>Store Atmosphere</u> .....	9
2.1.3 <u>Service Quality</u> .....	10
2.1.4 <u>Customer Satisfaction</u> .....	11
2.1.5 <u>Repatronage Intention</u> .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	16

2.3.1 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customers Satisfactions</i> .....	16
2.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Customers Satisfactions</i> .....	16
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customers Satisfactions</i> .....	17
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repatronage Intention</i> .....	17
2.4 Model Penelitian .....	17
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel .....	19
3.2.1 Populasi Penelitian .....	19
3.2.2 Sampel Penelitian.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
3.5 Metode Analisis Data .....	25
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	33
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Matahari <i>Department Store</i> .....	35
4.2 Analisis Data .....	36
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	36
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	36
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	38
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Product Quality</i> .....	45
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Store Atmosphere</i> .....	46
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	48
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Repatronage Intention</i> .....	51
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	52
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	53
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	54

4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	55
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	56
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	56
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	57
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	57
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	59
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	60
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i> .....	62
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H <sub>1</sub> ).....	64
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H <sub>2</sub> ).....	64
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H <sub>3</sub> ).....	65
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H <sub>4</sub> ).....	65
4.3 Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	80
5.1 Simpulan .....	80
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	80
5.1.1.1 Pengaruh <u><i>Product Quality</i></u> terhadap <u><i>Customer Satisfactions</i></u> .....	80
5.1.1.2 Pengaruh <u><i>Store Atmosphere</i></u> terhadap <u><i>Customer Satisfactions</i></u> .....	81
5.1.1.3 Pengaruh <u><i>Service Quality</i></u> terhadap <u><i>Customer Satisfactions</i></u> .....	81
5.1.1.4 Pengaruh <u><i>Customer Satisfaction</i></u> terhadap <u><i>Repatronage Intention</i></u> ....	82
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	83
5.2 Implikasi.....	83
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	83
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	84
5.3 Rekomendasi .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <u>Beragam Pilihan Produk</u> .....	3
Gambar 1.2 <u>Suasana Matahari Department Store</u> .....	3
Gambar 1.2 <u>Pelayanan Karyawan Dalam Menawarkan Produk</u> .....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	17
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir .....	18
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
Gambar 4.1 Logo Matahari <i>Department Store</i> .....	35
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.4 <u>Confirmatory Analysis Product Quality, Store Atmosphere, dan Service Quality</u> .....	57
Gambar 4.5 <u>Confirmatory Analysis Customers Satisfaction dan Repatronage Intention</u> .....	59
Gambar 4.6 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	27
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	28
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen .....	29
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen .....	29
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <u>Product Quality</u> .....	39
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <u>Store Atmosphere</u> .....	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <u>Service Quality</u> .....	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <u>Customer Satisfaction</u> .....	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <u>Repatronage Intention</u> .....	44
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <u>Product Quality</u> .....	45
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <u>Store Atmosphere</u> .....	47
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <u>Service Quality</u> .....	48
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <u>Customer Satisfaction</u> .....	50
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <u>Repatronage Intention</u> .....	51
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	55
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	56
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <u>Product Quality, Store Atmosphere, dan Service Quality</u> .....	58

Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Customer Satisfaction</i> , dan <i>Repatronage Intention</i> .....	60
Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan .....	61
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	61
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i> .....	63
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis .....	64
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Product Quality</i> .....	69
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	72
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	74
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	77
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Repatronage Intention</i> .....	78
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	84
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

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

## **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 Oliandes Sondakh S.E., 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 M Gunawan BA., MBA., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Haryanto Tanzil, Mama Alanti Madet, Koko Wilianto Tanzil, dan Koko Leonardo Tanzil yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman saya Joshua Rudianto, Mario Iwanto, Wesley, Jonivian, Vania Amadea, Winata, Alsa Yesaya yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. 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, 31 Juli 2017

Andrianto Tanzil