

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*,
INTERACION WITH OTHER CUSTOMERS, DAN
INTERACTION WITH STAFF TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER DELIGHT* DAN *CUSTOMER
SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG SUROBOYO NIGHT
CARNIVAL DI SURABAYA**

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

Oleh :

**NAMA
NPM**

**: KENNY ADI CHITRA LIMANJAYA
: 00000027281**



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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul :ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*,
INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, DAN
INTERACTION WITH STAFF TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER*
DELIGHT DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGUNJUNG SUROBOYO NIGHT CARNIVAL.

Nama Mahasiswa : Kenny Adi Chitra Limanjaya
NPM : 00000027281
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : William Santoso S.E., M.Ak.

TIM PENGUJI

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Kenny Adi Chitra Limanjaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027281

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, DAN INTERACTION WITH STAFF TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER DELIGHT DAN CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG SUROBOYO NIGHT CARNIVAL** 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, 19 September 2019
Yang membuat pernyataan



(Kenny Adi Chitra Limanjaya)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, DAN INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER DELIGHT* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG SUROBOYO NIGHT CARNIVAL

Oleh:

Nama : Kenny Adi Chitra Limanjaya
NPM : 00000027281
Jurusan : Manajemen

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

Surabaya, 19 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Ketua Jurusan Manajemen

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

Co- Pembimbing Supervisor

William Santoso S.E., M.Ak.

Executive Director

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 5 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Kenny Adi Chitra Limanjaya
NPM : 00000027281
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, DAN INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER DELIGHT* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG SUROBOYO NIGHT CARNIVAL” 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	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1Manfaat Teoritis	9
1.5.2Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	11
2.1.2 <i>Customer Delight</i>	13
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.1.4 <i>Physical Environment</i>	16
2.1.4 <i>Interaction with other Customers</i>	17
2.1.4 <i>Interaction with Staff</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	21
2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	21
2.3.3 Pengaruh <i>Interaction with other Customers</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	22

2.3.4 Pengaruh <i>Interaction with other Customers</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.5 Pengaruh <i>Interaction with Staff</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	23
2.3.6 Pengaruh <i>Interaction with Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	24
2.3.7 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3.8 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	25
2.3.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	25
2.4 Model Penelitian	26
2.5 Bagan Alur Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	31
3.5 Metode Analisis Data	32
3.5.1 Pengolahan Data	32
3.5.2 Pengujian Hipotesis	32
3.5.3 Uji Reabilitas	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Suroboyo Night Carnival.....	44
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Statistik Deskriptif	45
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	47
4.2.1.4 Tanggapan Responden	47
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	55
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment</i>	55
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Interaction with other Customers</i>	57

4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Interaction with Staff</i>	58
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Delight</i>	59
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	63
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data	65
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i>	66
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	66
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i>	66
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	68
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori.....	68
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	69
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	70
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	72
4.2.3.6	Uji Reliability.....	75
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	76
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	77
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	78
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	78
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	79
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	79
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	80
4.2.4.8	Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	81
4.2.4.9	Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	81
4.3	Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN		92
5.1	Simpulan	92
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	92
5.1.1.1	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Delight</i> ..	92
5.1.1.2	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	93

5.1.1.3 Pengaruh <i>Interaction with other Customers</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	94
5.1.1.4 Pengaruh <i>Interaction with other Customers</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	94
5.1.1.5 Pengaruh <i>Interaction with Staff</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	95
5.1.1.6 Pengaruh <i>Interaction with Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	96
5.1.1.7 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	96
5.1.1.8 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	97
5.1.1.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	98
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	98
5.2 Implikasi	99
5.2.1 Implikasi Teoritis	99
5.2.2 Implikasi Manajerial	101
5.3 Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wahana Roller Coaster Suroboyo Night Carnival	3
Gambar 1.2 Wahana Blue Shake dan Aero Test Suroboyo Night Carnival ...	4
Gambar 1.3 Kondisi Fisik Suroboyo Night Carnival Terbaru	5
Gambar 1.4 Interaksi antar pengunjung Suroboyo Night Carnival	6
Gambar 1.5 Interkasi Karyawan dengan pengunjung Suroboyo Night Carnival	6
Gambar 2.1 Hasil Model Penelitian Terdahulu	20
Gambar 2.2 Model Penelitian	26
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis	35
Gambar 4.1 Responden Diagram Usia	46
Gambar 4.2 Responden Diagram Jenis Kelamin	47
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analisis Physical Environment (PE), Interaction with other Customers (IWOC), dan Interaction with Staff (IWF)</i>	69
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analisis Customer Delight (CD), Customer Satisfaction (CS) dan Customer Loyalty (CL)</i>	71
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti kuisioner	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variable	34
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk	36
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan konstruk	37
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	38
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment</i>	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction with other Customers</i> 50	
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction with Staff</i>	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Delight</i>	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	53
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	54
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Environment</i>	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interaction with other Customers</i>	57
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interaction with Staff</i>	58
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Delight</i>	59
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	61
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	62
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	67
Tabel 4.19 <i>Mahalonobis Distance</i>	68

Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Physical Environment</i> dan <i>Interaction with other Customers</i>	69
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Delight</i> , <i>Customer Satisfaction</i> , dan <i>Customer Loyalty</i>	71
Tabel 4.22 Index Pengujian Kelayakan	73
Tabel 4.23 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	74
Tabel 4.24 Uji <i>Reliability</i>	75
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis	76
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Physical Environment</i>	85
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Interaction with other Customers</i>	87
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Interaction with Staff</i>	88
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Customer Delight</i>	89
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	90
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	91
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	100
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	A-1
Lampiran B.....	B-1
Lampiran C	C-1
Lampiran D	D-1