

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KONSEP DIRI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI SIKAP KONSUMEN DAN PROSES PEMBELIAN PELANGGAN NATASHA SKIN CARE CABANG KERTAJAYA DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : KENES PUTRI NEDYANTANI

NPM : 01120100025



Program Studi Ilmu Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Pelita Harapan

Surabaya

2013



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Kenes Putri Nedyantani

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120100025

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KONSEP DIRI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI SIKAP KONSUMEN DAN PROSES PEMBELIAN PELANGGAN NATASHA SKIN CARE CABANG KERTAJAYA 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 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, 17 Desember 2013

Yang membuat pernyataan



(Kenes Putri Nedyantani)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KONSEP DIRI
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI SIKAP
KONSUMEN DAN PROSES PEMBELIAN PELANGGAN NATASHA
SKIN CARE CABANG KERTAJAYA DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Kenes Putri Nedyantani
NPM : 01120100025
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, 17 Desember 2013

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

Hendro Susanto S.E., M.M

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

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra S.T., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Louie Divinagracia, M.Sc.DBA






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Jumat, 13 Desember 2013 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 : **Kenes Putri Nedyantani**
NPM : **01120100025**
Jurusan : **Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KONSEP DIRI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI SIKAP KONSUMEN DAN PROSES PEMBELIAN PELANGGAN NATASHA SKIN CARE CABANG KERTAJAYA DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Hendro Susanto S.E., M.M.	sebagai Ketua/ Pembimbing	
Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Penguji Pertama Anggota	
Hananiel M. G. B.A., M.B.A.	sebagai Penguji Kedua/ Sekretaris	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia dari Allah SWT yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk 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 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. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. M.M., selaku sebagai Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Hendro Susanto S.E., M.M., selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu, memberikan kritik, perhatian dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Amelia S.E., M.M., selaku dosen pembimbing anggota yang telah banyak membantu, memberikan saran-saran, perhatian dan tenaga serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

6. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
7. Para responden Natasha Skin Care Cabang Kertajaya di Surabaya, khususnya para mahasiswa remaja yang mengambil studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Orang tua khususnya Papa dan Mama serta adik laki-laki penulis yaitu Kresna dan keluarga yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini, serta mendukung sepenuhnya agar penulis mampu mewujudkan harapan dan cita-citanya untuk membahagiakan keluarga ini ke depannya setelah lulus dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Alieffan Purnama Putra yang telah memberikan banyak masukan, bantuan, saran, tenaga, perhatian, dan kritik dalam menyelesaikan penelitian ini. Kemudian menjadi inspirasi dan selalu memberikan semangat bagi penulis untuk selalu memberikan yang terbaik.
10. THE LIFT!! Buat Yuliana Anggara, Gede Aryawan Mantra, Handy Canadi, dan Hendry William Ongkowijoyo yang sudah memberikan waktu dan tenaga untuk menjadi pendengar yang baik bagi penulis, menjadi sahabat yang mau disiksa setiap harinya, dan menjadi penyimpan rahasia selama masa-masa indah di Universitas Pelita Harapan. Semoga persahabatan kita akan terus berlanjut sampai nanti dan semoga kalian dapat mewujudkan cita-cita yang sudah kalian bina sejak kini. Fighting!!
11. Sahabat-sahabat sekaligus keluarga yang selalu memberikan *support* dari belakang. Buat Diah, Sona, Ajeng, Amira, Bias, Wulan, Putri, Catur, Dini, Danella dan Meidina yang telah banyak membantu dalam menyebarkan kuesioner, memberikan semangat, dan yang selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini. Sayang kalian semua.
12. Teman-teman Manajemen 2010, Yuliana Sino, Vani, Hansen, Hanniel, Ericko, Davis, Wenming, Alvin, Irwan, Helvine, Rabia, Rivanny, Richard, Revy, Adrian, Novita, Victor, Prayogo, Michael, Yanson, Totok, dan Angie yang

sangat menyenangkan dan menjadi bagian dalam masa perkuliahan yang selalu membantu satu sama lain.

13. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri 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, 17 Desember 2013

Kenes Putri Nedyantani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.4 Sikap Konsumen	17
2.1.5 Konsep Diri Konsumen.....	18
2.1.6 Kualitas Layanan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Sikap Konsumen	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	23

2.3.3 Pengaruh Konsep Diri Konsumen terhadap Sikap Konsumen	24
2.3.4 Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Keputusan Pembelian	25
2.3.5 Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.3.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Data	29
3.2 Populasi Dan Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	35
3.5.1 Pengolahan Data	35
3.5.2 Pengujian Hipotesis	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum “Natasha Skin Care”.....	45
4.1.1 Profil Perusahaan	45
4.1.2 Profil Responden.....	47
4.2 Analisis Data	48
4.2.1 Statistik Deskriptif	48
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	54
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data	56
4.2.2.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	57
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	59
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori	59
4.2.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	64
4.2.2.6 Pengujian Terhadap Nilai Residual.....	66
4.2.2.7 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	66
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	69

4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1	70
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2	70
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3	71
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4	71
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis 5	72
4.2.3.6 Pengujian Hipotesis 6	72
4.3 Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	84
5.1.1.1 Hipotesis 1 = Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan terhadap Sikap Konsumen	84
5.1.1.2 Hipotesis 2 = Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	84
5.1.1.3 Hipotesis 3 = Konsep Diri Konsumen Berpengaruh Signifikan terhadap Sikap Konsumen	84
5.1.1.4 Hipotesis 4 = Sikap Konsumen Berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan Pembelian.....	85
5.1.1.5 Hipotesis 5 = Keputusan Pembelian Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	85
5.1.1.6 Hipotesis 6 = Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	85
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	85
5.2 Implikasi	86
5.2.1 Implikasi Teoritis	86
5.2.2 Implikasi Manajerial	88
5.3 Rekomendasi.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1

DAFTAR GAMBAR

BAB II

2.1 Model Penelitian	27
----------------------------	----

BAB III

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	38
--	----

BAB IV

4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
---	----

4.2 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	60
--	----

4.3 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	62
---	----

4.4 <i>Full Structural Equation Model</i>	64
---	----

DAFTAR TABEL

1.1 Cabang Natasha Skin Care di Surabaya.....	3
3.1 Desain Inti Kuesioner.....	32
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2 Keterangan Dimensi Konstruk.....	36
3.3 Keterangan Hubungan Konstruk.....	38
4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
4.2 Derajat Penilaian Setiap Variabel	48
4.3 Statistik Deskriptif	49
4.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model	55
4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
4.6 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	57
4.7 <i>Mahalanobis Distance</i>	58
4.8 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Eksogen	61
4.9 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	61
4.10 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Endogen.....	63
4.11 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen	63
4.12 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	65
4.13 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	65
4.14 Hasil <i>Standard Loading Data</i>	67
4.15 Hasil <i>Measurement Error Data</i>	67
4.16 Perhitungan Reliabilitas Data.....	68
4.17 Hasil <i>Square Standardized Loading Data</i>	68
4.18 Perhitungan <i>Variance Extracted Data</i>	69
4.19 Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	69
4.20 Hasil Uji Hipotesis	70
5.1 Implikasi Teoritis	87
5.2 Implikasi Manajerial	91

DAFTAR LAMPIRAN

A. Data Kuesioner.....	A-1
B. Data Responden.....	B-1
C. <i>Text Output</i>	C-1