

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN ZARA CLOTHING
DI SURABAYA**

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

Oleh :

Nama : Tjing Steven Gunawan

NPM : 01120090092



**PROGRAM STUDI 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 : Tjing Steven Gunawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120090092

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN MINAT BELI ULANG KONSUMEN ZARA CLOTHING 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, 2013

Yang membuat pernyataan,



(TJING STEVEN GUNAWAN)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN ZARA CLOTHING
DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Tjing Steven Gunawan

NPM : 01120090092

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, 22 Mei 2013

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald Suryaputra ST,MM

Co-Pembimbing

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

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra ST,MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Louie Divinagracia, M.Sc. DBA






**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 : Tjing Steven Gunawan
NPM : 01120090092
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ **ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN ZARA CLOTHING DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Ronald Suryaputra ST,MM	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA., MBA	sebagai Penguji	
Yanuar Dananjaya, B.Sc, MM	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa 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,MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Amelia, S.E., CFP-I., M.M, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Ronald Suryaputra ST,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.

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. Kedua orang tua dan keluarga besar saya yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
7. 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.
8. 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 Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. 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,

TJING STEVEN GUNAWAN

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.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Layanan	9
2.1.1.1 Definisi Kualitas Layanan	9
2.1.1.2 Dimensi Kualitas layanan (<i>Service quality</i>).....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2.2 dimensi Kepuasan Pelanggan	15

2.1.3 Minat Beli Ulang	16
2.1.3.1 Definisi Minat Beli Ulang.....	16
2.1.3.2 Dimensi Minat Beli Ulang.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	20
2.3.2 Hubungan antara kualitas layanan terhadap minat beli ulang.....	22
2.3.3 Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang.....	22
2.4 Model Penelitian.....	24
2.5 Bagan Alur Pikir	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	26
3.1.1 Jenis Data	26
3.1.2 Sumber Data.....	26
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.4.1 Definisi operasional.....	28
3.4.2 Arah dan Skala Pengukuran	29
3.5 Analisis Data	30

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Produk ZARA	36
4.1.1 Sejarah Produk ZARA.....	36
4.1.2 Keunggulan ZARA.....	37

4.2 Data Deskriptif	39
4.2.1 Identitas Responden.....	39
4.2.2 Analisis Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.3 Proses dan Hasil Analisis Data.....	45
4.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	46
4.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	47
4.3.2.1 Evaluasi <i>Outliers</i>	47
4.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	48
4.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	49
4.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	49
4.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	49
4.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	50
4.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modelling</i>	51
4.3.6 Pengujian terhadap Nilai Residual.....	54
4.4 Uji Reliability Construk dan <i>Variance Extract</i>	54
4.5 Pengujian Hipotesis	55
4.5.1 Pengujian Hipotesis 1	56
4.5.2 Pengujian Hipotesis 2	56
4.5.3 Pengujian Hipotesis 3	56
4.6 Pembahasan	56
4.6.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna produk ZARA di Surabaya	56
4.6.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang pada pengguna produk ZARA di Surabaya	58
4.6.3 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada pengguna produk ZARA di Surabaya	58
4.6.4 Pembahasan Umum	59

BAB V RINGKASAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN PENELITIAN YANG AKAN DATANG

5.1 Ringkasan Penelitian.....	62
5.2 Kesimpulan.....	63
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis	63
5.2.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
5.2.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.....	64
5.2.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen	65
5.3 Implikasi.....	66
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	66
5.3.2 Implikasi Manajerial	66
5.4 Penelitian Yang Akan Datang	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Goodness-of-Fit Index</i>	34
Tabel 4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2	Deskripsi Umur Responden	40
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	41
Tabel 4.4	Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	42
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Kualitas Layanan (X)	43
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	44
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Rata-rata Minat Beli Ulang (Y)	44
Tabel 4.8	Indeks pengujian kelayakan model (goodness of fit index).....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Z-Score	47
Tabel 4.11	Mahalanobis Distance.....	48
Tabel 4.12	Nilai Faktor Loading Konstruk Endogen.....	51
Tabel 4.13	Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen	51
Tabel 4.14	Indeks Pengujian Kelayakan	53
Tabel 4.15	Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	53
Tabel 4.16	Construct Reliability dan Variance Extracted	55
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Koefisien Model	55
Tabel 5.1	Implikasi Manajerial Untuk Variabel Kualitas Layanan	67
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Gedung Dan Gerai Zara	39
Gambar 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	40
Gambar 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	41
Gambar 4.4	Karakteristik responden berdasarkan kapan terakhir responden membeli Produk Zara	42
Gambar 4.5.	Confirmatory Analysis Endogenous Model Modification	50
Gambar 4.6	<i>Full Structural Equation Model</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuisisioner	A-1
Lampiran B	Data Responden	B-1
Lampiran C	Statistik Deskriptif	C-1