

TUGAS AKHIR

**PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER ENGAGEMENT DAN
CUSTOMER SATISFACTION
(Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A di Surabaya)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : MICHELLE HUSADA

NPM : 90120140014



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER ENGAGEMENT DAN
CUSTOMER SATISFACTION
(Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A di Surabaya)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : MICHELLE HUSADA

NPM : 90120140014



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
SURABAYA
2016**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER ENGAGEMENT* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* (Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A di Surabaya)

Nama Mahasiswa : Michelle Husada

NPM : 90120140014

Jurusan : Magister Manajemen

Peminatan : Pemasaran

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)

Pembimbing 2 : Dr. Ronald, S.T., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)

Sekretaris : Dr. Ronald, S.T., M.M.

Anggota : 1. Amelia S.E., RFP-I., M.M.
2. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Michelle Husada
Nomor Pokok Mahasiswa : 90120140014
Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER ENGAGEMENT* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* (Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A 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, 04 Februari 2016
Yang membuat pernyataan



(Michelle Husada)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION DAN
CUSTOMER ENGAGEMENT
(Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A di Surabaya)

Oleh:

Nama : Michelle Husada
NPM : 90120140014
Jurusan : Magister Manajemen

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

Surabaya, 04 Februari 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)

Co- Pembimbing Supervisor

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

Ketua Jurusan Magister Manajemen

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

Dekan Fakultas Ekonomi

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 04 Februari 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Jurusan Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Michelle Husada
NPM : 90120140014
Jurusan : Magister Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *OPERANT* DAN *OPERAND SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* (Studi Pada Siswa SMA Swasta Terakreditasi A di Surabaya”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
----------------------	---------------	---------------------

Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
--	--------------------------------------	--

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

Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
-------------------------------	-----------------	--

KATA PENGANTAR

Pertama 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 Dua 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, melalui 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. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP) selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Amelia, S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M. selaku dosen penguji kedua yang turut membantu dalam memberikan masukan pada penelitian ini.
5. Kedua orang tua penulis, papa Sutikno Husada dan Mama Indah Tandyo K., papi dan mami, serta oma, Marco Husada dan Richard Intan Kumala

yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Cynthia Intan Kumala, tunangan penulis yang sudah banyak membantu memberikan masukan, mendukung dan membantu kelancaran dalam penelitian ini.
7. Stephanie Novita, teman yang sudah banyak membantu memberi banyak masukan dalam penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan “Kepo” Try, Ryan, Clavin, Jusak, dan Albed yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman lain yang membantu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini
10. 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, 04 Februari 2016

Michelle Husada

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Service Dominant Logic</i> (SDL)	12
2.1.2 <i>Customer Engagement</i>	22
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.1.4 <i>Behavioral Intention</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4 Model Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.5 Metode Analisis Data	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum	45

4.1.1	Sekolah Menengah Atas Swasta Terakreditasi A	45
4.1.2	Profil Responden	47
4.2	Analisis Data	50
4.2.1	Statistik Deskriptif	50
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data	58
4.3	Uji Hipotesis	65
4.4	Pembahasan	67
4.4.1	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Customer Engagement</i>	67
4.4.2	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	68
4.4.3	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	70
4.4.4	<i>Operand Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	71
4.4.5	<i>Operand Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	72
4.4.6	<i>Customer Engagement</i> Berpengaruh Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.4.7	<i>Customer Engagement</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	74
4.4.8	<i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	74
4.4.9	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Melalui <i>Customer Engagement</i>	76
4.4.10	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Melalui <i>Customer Engagement</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	77
4.4.11	<i>Operant Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	78
4.4.12	<i>Operand Service Quality</i> Berpengaruh Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.4.13	<i>Full Structural Model</i>	81

BAB V KESIMPULAN	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	34
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	SMA Swasta Terakreditasi A dengan Jumlah Siswa Total Lebih dari 500 di Surabaya Tahun 2014	6
Tabel 2.1	Landasan Pikir (<i>Foundational Premises</i>) SDL	13
Tabel 3.1	Data Total Jumlah Siswa SMA Swasta Terakreditasi A dengan Jumlah Siswa Total Lebih dari 500 di Surabaya Tahun 2014 dan Jumlah Sampel	39
Tabel 3.2	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	43
Tabel 4.1	Data Alamat SMA Swasta Terakreditasi A dengan Siswa Lebih dari 500 di Surabaya.....	46
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.3	Jenjang Kelas Responden.....	48
Tabel 4.4	Asal Sekolah Responden.....	49
Tabel 4.5	Derajat Penilaian Setiap Variabel	50
Tabel 4.6	Analisis Statistik Deskriptif <i>Operant Service Quality</i>	51
Tabel 4.7	Analisis Statistik Deskriptif <i>Operand Service Quality</i>	52
Tabel 4.8	Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Engagement</i>	53
Tabel 4.9	Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.10	Analisis Statistik Deskriptif <i>Behavioral Intention</i>	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Data.....	57
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	59
Tabel 4.13	<i>Mahalanobis Distance</i>	60
Tabel 4.14	Analisis Faktor Konfirmatori	61
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.16	<i>Goodness of Fit Index</i>	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: DATA MENTAH	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN <i>STRUCTURAL EQUATION</i> <i>MODEL</i>	D-1