

## **TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS PENGARUH VARIABEL ENVIRONMENT CONSTRUCTS TERHADAP STORE LOYALTY MELALUI SELF-CONGRUITY DAN PRECEPTUAL CONSTRUCTS PELANGGAN DIANA CAKE DI SURABAYA”**

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

**Oleh:**

**NAMA : DENNIS MITCHELL HARIJANTO**  
**NPM : 01120130013**



**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA 2016**



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Dennis Mitchell Harijanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130013

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH VARIABEL ENVIRONMENT CONSTRUCTS TERHADAP STORE LOYALTY MELALUI SELF-CONGRUITY DAN PRECEPTUAL CONSTRUCTS PELANGGAN DIANA CAKE DI SURABAYA”** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 12 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



(Dennis Mitchell Harijanto)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH ANALISIS PENGARUH VARIABEL  
*ENVIRONMENT CONSTRUCTS* TERHADAP *STORE LOYALTY*  
MELALUI *SELF-CONGRUITY* DAN *PRECEPTUAL CONSTRUCTS*  
PELANGGAN DIANA CAKE DI SURABAYA**

Oleh :

Nama : Dennis Mitchell Harijanto  
NPM : 01120130013  
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, 12 Agustus 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Jurusan Manajemen

  
Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

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



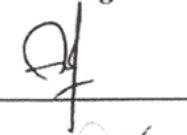
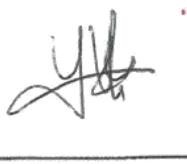
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 2016 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 : Dennis Mitchell Harijanto**  
**NPM : 01120130013**  
**Jurusan : Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “*ANALISIS PENGARUH ANALISIS PENGARUH VARIABEL ENVIRONMENT CONSTRUCTS TERHADAP STORE LOYALTY MELALUI SELF-CONGRUITY DAN PRECEPTUAL CONSTRUCTS PELANGGAN DIANA CAKE DI SURABAYA*” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/ Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G.BA, M.BA	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	
Dr. Yolanda Soedibyo., S.T., M.M	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	

## 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 pengarahan 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 terselesaiannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Dr.Ronald Suryaputra ST. MM, selaku Dekan Fakultas sekaligus sebagai pembimbing ke dua yang telah sangat membantu dan memberikan masukan yang sangat baik dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis dan tidak lupa doa yang telah di berikan sangat berarti bagi penulis hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Amelia SE. MM sebagai ketua program studi manajemen dan sebagai pembimbing utama yang selalu ada di saat penulis butuh, yang selalu dengan sabar dan penuh semangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, tanpa ada nya Ce Amel penulis tidak akan mampu untuk menyelesaikan penelitian ini karena sangat besar sekali pengalaman pengalaman dan pelajaran yang telah di berikan oleh Ce Amel dalam penelitian ini walaupun sang penulis tidak terlalu terbiasa dalam melakukan penelitian tetapi Ce Amel sekalu pembimbing utama meruapakan sebagian besar dari keberhasilan pembuatan penelitian ini sekali lagi terima kasih banyak semoga ce Amel di berkat Tuhan yang maha Esa dan penuh berkat dari Tuhan dan juga

pertolongan nya, seperti yang di lakukan kepada penulis hingga penelitian ini di selesaikan .

3. 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.
4. 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.
5. Para responden, khususnya para mahasiswa remaja yang mengambil studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya sebagai representatif seluruh remaja yang berdomisili di Surabaya yang menggunakan produk Blackberry Smartphone.
6. Orang tua khususnya Papa dan Mama serta kakak laki-laki penulis yaitu Steven 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.
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 membala semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu kakak 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 penelitian yang selanjutnya yang akan di lakukan oleh peneliti

selanjut nya dan pada akhirnya bisa mendapatkan hasil yang paling sempurna dan bisa menjadi sebuah penelitian yang berguna bagi bangsa dan negara Indonesia.

Surabaya, 12 Agustus 2016

**Dennis Mitchell Harijanto**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Store Loyalty .....	9

2.1.2 <i>Physical Design</i> .....	10
2.1.3 <i>Employees</i> .....	11
2.1.4 <i>Athmosphere</i> .....	12
2.1.5 <i>Self-Congruity</i> .....	13
2.1.6 <i>Service Quality</i> .....	14
2.1.7 <i>Product Quality</i> .....	14
2.1.8 <i>Prices</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.3.1 Pengaruh <i>Physical Design</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	20
2.3.2 Pengaruh <i>Atmosphere</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	20
2.3.3 Pengaruh <i>Employees</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	21
2.3.4 Pengaruh <i>Self-Congruity</i> terhadap <i>Product Quality</i> .....	21
2.3.5 Pengaruh <i>Self-Congryity</i> terhadap <i>Prices</i> .....	21
2.3.6 Pengaruh <i>Self-Congruity</i> terhadap <i>Service Quality</i> .....	22
2.3.7 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	22
2.3.8 Pengaruh <i>Prices</i> Terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	23
2.3.9 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	23
2.4 Model Penelitian .....	24
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Data .....	29

3.1.2 Sumber Data.....	29
3.2 Populasi Dan Sampel .....	30
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Metode Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Realibilitas.....	45
<b>BAB IV ANALYSIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran umum Diana Cake .....	46
4.2 Analisis data .....	46
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	47
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	47
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	49
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	58
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Design</i> .....	58
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Employee</i> .....	59
4.2.2.3 Penjelasan Resopden terhadap Atmosphere.....	60
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	61
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	62
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Product Quality</i> .....	63

4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i> .....	64
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	65
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	66
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	68
4.2.3.2 Evaluasi Outliers .....	69
4.2.3.2.1 Univariate Outliers .....	69
4.2.3.2.2 Multivariate Outliers .....	70
4.2.3.3 Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	71
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatory ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ). ....	72
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori variabel eksogen	72
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori variabel endogen	74
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	76
4.2.3.6 Pengujian terhadap Nilai Residual .....	79
4.2.3.7 Uji <i>Reliability</i> .....	79
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	81
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	82
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	82
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	82
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	83
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5) .....	83
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6) .....	83
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H8) .....	84
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 9 (H9) .....	84

4.3 Pembahasan .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan .....	99
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis .....	99
5.1.1.1 Pengaruh <i>Physical Design</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> ....	99
5.1.1.2 Pengaruh <i>Atmosphere</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	99
5.1.1.3 Pengaruh <i>Employee</i> terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	100
5.1.1.4 Pengaruh <i>Self-Congruity</i> terhadap <i>Product Quality</i> ....	100
5.1.1.5 Pengaruh <i>Self-Congruity</i> terhadap <i>Price</i> .....	100
5.1.1.6 Pengaruh <i>Self-Congruity</i> terhadap <i>Service Quality</i> .....	100
5.1.1.7 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	101
5.1.1.8 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	101
5.1.1.9 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	101
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	101
5.2 Implikasi.....	102
5.2.1 Impikasi Teoritis.....	102
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	104
5.3 Rekomendasi.....	107

# **DAFTAR GAMBAR**

## **BAB I**

Gambar 1.1 Dekorasi Diana Cake.....	4
Gambar 1.2 Athmosphere atau suasana di Diana Cake.....	4

## **BAB II**

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23
----------------------------------	----

## **BAB III**

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
---	----

## **BAB IV**

Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3 Model Konstruk Eksogen.....	73
Gambar 4.4 Model Konstruk Endogen.....	75
Gambar 4.5 <i>Full Structural Model</i> .....	76

## **Daftar Tabel**

Tabel 3.1 Desain inti Quisioner .....	32
Tabel 3.2 Definisi Oprasional Variable .....	34
Tabel 3.3 Keterangan indikator konstruk .....	38
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	38
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Kosntruk Eksogen .....	39
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke dalam Rumus Persamaan Konstruk Endogen .....	40
Tabel 3.7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of fit indeks</i> ).....	44
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 : Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	50
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Design</i> .....	50
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden terhadap <i>Employee</i> .....	51
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden terhadap <i>Atmosphere</i> .....	52
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap <i>Self-Congruity</i> .....	53
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	54
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap <i>Product Quality</i> . .....	55
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i> .....	56
Tabel 4.11 : Tanggapan responden terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	57
Tabel 4.12 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical design</i> .....	58
Tabel 4.13 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Employee</i> .....	59
Tabel 4.14 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Atmosphere</i> .....	60
Tabel 4.15 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Self-Congruity</i> .....	61

Tabel 4.16 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> .....	62
Tabel 4.17 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Product Quality</i> . ....	63
Tabel 4.18 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i> .....	64
Tabel 4.19 : Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Store Loyalty</i> .....	65
Tabel 4.20 : <i>Goodness of Fit Indeks</i> .....	67
Tabel 4.21 : Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.22 : Statistik Deskriptif Z-Score .....	70
Tabel 4.23 : <i>Mahalonobis Distance</i> .....	71
Tabel 4.24 : Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading Variabel Eksogen .....	74
Tabel 4.25 : Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading Variabel Endogen .....	76
Tabel 4.26 : Indeks Pengujian Kelayakan.....	77
Tabel 4.27 : <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i> .....	78
Tabel 4.28 : Tabel Uji <i>Reability</i> dan <i>Variance extracted</i> .....	80
Tabel 4.29 : Hasil Uji Hipotesis.....	81
Tabel 4.30 : <i>Physical Design</i> .....	89
Tabel 4.31 : <i>Atmosphere</i> .....	90
Tabel 4.32 : <i>Employee</i> .....	91
Tabel 4.33 : <i>Self-Congruity</i> .....	93
Tabel 4.34 : <i>Service Quality</i> .....	93
Tabel 4.35 : <i>Product Quality</i> .....	94
Tabel 4.36 : <i>Price</i> .....	96
Tabel 4.37 : <i>Store Loyalty</i> .....	97
Tabel 5.1 : Implikasi Teoritis.....	102

Tabel 5.2 : Implikasi Manajerial ..... 106

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A: KUESIONER.....	A-1
Lampiran B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
Lampiran C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM).....	D-1