

TUGAS AKHIR

Pengaruh *Construed External Image Of The Company, Perceived Salesperson Characteristics, Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* melalui *Customer Company Identification* pada produk HARS di Surabaya

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

Oleh:

NAMA : DIANTO HARSOJO

NPM : 01120130051



Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

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 : Dianto Harsojo

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130051

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“Pengaruh *Construed External Image of the Company, Perceived Salesperson Characteristics, Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* melalui *Customer Company Identification* pada produk HARS 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, 11 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Pengaruh *Construed External Image of the Company, Perceived Salesperson Characteristics, Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* melalui *Customer Company Identification* pada produk HARS di Surabaya

Oleh:

Nama : Dianto Harsojo

NPM : 01120130051

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, 11 Oktober 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen
Amelia, S.E., RFP-I, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Ronald, S.T., M.M.



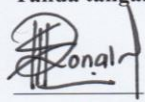

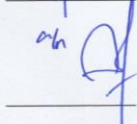
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa 11 Oktober 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 : Dianto Harsojo
NPM : 01120130051
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**Pengaruh *Construed External Image of the Company, Perceived Salesperson Characteristics, Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* melalui *Customer Company Identification* pada produk HARS di Surabaya**" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M.	, sebagai Ketua, Pembimbing	
Amelia, S.E., RFP- I.M.M	, sebagai Pembimbing	
Dr. Yolanda, S., S.T., M.M	, sebagai Anggota	

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics* terhadap *Customer Extra Role Behaviors* pada HARS di Surabaya

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu mulai dari umur 18-60 tahun sejumlah 120 responden. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software AMOS 16.0 sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics* memberikan pengaruh yang positif terhadap *Customer Extra Role Behaviors*.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa *Perceived Company Characteristics* memiliki pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan dengan *Perceived Sales Person Characteristics* ataupun *Construed External Image of the Company*. Namun *Construed External Image of the Company* juga memiliki pengaruh tertinggi kedua dalam membentuk *Customer Extra Role Behaviors*. Dan berdasarkan temuan empiris tersebut ditunjukkan pula bahwa *Perceived Sales Person Characteristics* juga membawa pengaruh signifikan yang positif terhadap *Customer Extra Role Behaviors*.

Kata kunci: *Construed External Image of the Company*, *Perceived Sales Person Characteristics*, *Perceived Company Characteristics*, *Customer Extra Role Behaviors*

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. Dr.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.
2. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M , selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
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. 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.
6. 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, 15 Agustus 2016

Dianto Harsojo

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	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	7
2.1 Kajian/Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	7
2.1.1 <i>Construed External Image Of The Company</i>	7
2.1.2 <i>Perceived Salesperson Characteristics</i>	9
2.1.3 <i>Perceived Company Characteristics</i>	10
2.1.4 <i>Customer Company Identification</i>	12
2.1.4 <i>Customer Extra Role Behaviors</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	15
2.4 Model Penelitian	17
2.5 Bagan Alur Berpikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Populasi Dan Sampel	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	20

3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
3.5 Metode Analisis Data	25
3.5.1 Pengolahan Data	25
3.5.2 Pengujian Hipotesis	25
3.5.3 Uji Reabilitas	33
BAB IV ANALISIS DATA	35
4.1 Data Deskriptif	35
4.2 Proses Dan Hasil Analisis Data	37
4.2.1 Evaluasi Normalitas Data	41
4.2.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	42
4.2.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	42
4.2.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	43
4.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	44
4.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	44
4.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	47
4.2.6 Pengujian Terhadap Nilai Residual	50
4.2.7 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	51
4.2.7.1 Uji <i>Reliability</i>	51
4.2.7.2 <i>Variance Extracted</i>	52
4.3 Pengujian Hipotesis	53
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1	53
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2	53
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3	53
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4	53
4.4 Pembahasan	54
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	5.1
Ringkasan Penelitian	60
5.2 Kesimpulan	61
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis	61
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	64
5.3 Implikasi	65

5.3.1 Implikasi Teoritis	65
5.3.2 Implikasi Manajerial	66
5.4 Penelitian Yang Akan Datang.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C