

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *NETWORK QUALITY*, *CUSTOMER SERVICE*,
INFORMATION QUALITY, DAN *SECURITY* TERHADAP
BEHAVIOURAL LOYALTY MELALUI *ATTITUDINAL*
LOYALTY FIRST MEDIA DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : ALBERT RISDYANTO

NPM : 01120130045



**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 : Albert Risdyanto
Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130045
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *NETWORK QUALITY, CUSTOMER SERVICE, INFORMATION QUALITY, DAN SECURITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL LOYALTY* MELALUI *ATTITUDINAL LOYALTY* FIRST MEDIA 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, 15 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



(Albert Risdyanto)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *NETWORK QUALITY, CUSTOMER SERVICE, INFORMATION QUALITY*, DAN *SECURITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL LOYALTY* MELALUI *ATTITUDINAL LOYALTY* FIRST MEDIA DI SURABAYA

Oleh :

Nama : Albert Risdyanto

NPM : 01120130045

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, 15 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 : Albert Risdyanto
NPM : 01120130045
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *NETWORK QUALITY, CUSTOMER SERVICE, INFORMATION QUALITY, DAN SECURITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL LOYALTY* MELALUI *ATTITUDINAL LOYALTY* FIRST MEDIA DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/ Pembimbing	 _____
Hananiel M. Gunawan, BA., MBA	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	 _____
Oliandes Sondakh, S.E., M.M	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	 _____

KATA PENGANTAR

Pertama-tama 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 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 terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran – saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku ketua jurusan yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, doa serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, AAC, BA, MBA selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Oliandes Sondakh, S.E., M.M, selaku selaku dosen penguji kedua dan pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

5. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Deddy Setianto, Ibu Risforgawati atas doa, dukungan dan kasih sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Adik saya yaitu Angel Chrisdyanti yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua nenek saya yang telah mengirimkan doanya dan memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman - teman seperjuangan saya yaitu, Epafras Mihardja, Nadia Avevania, Angel Valencia, Fransisca Angelina, Nalita Wikasita, Farizah Nabilah, Sally Nata, Amelia Rawung, Chandra Aristana, Victor Agung, Yohanes Yance, dan seluruh teman – teman Manajemen angkatan 2013 atas dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman – teman saya di Kalimantan dan Surabaya yaitu Yuliani, Hana, Gladys Deadora, Roy Ayub Djami, Ilham Kusdi, Nehemianta, dllnya yang sudah memberikan semangat, dukungan doa, dan membantu dalam penelitian ini sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
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, 15 Agustus 2016



Albert Risdyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 12	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	12
2.1.1.1 <i>Behavioural Loyalty</i>	13
2.1.1.2 <i>Attitudinal Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Service Quality</i>	15
2.1.2.1 <i>Network Quality</i>	17
2.1.2.2 <i>Customer Service</i>	17
2.1.2.3 <i>Information Quality</i>	18
2.1.2.4 <i>Security</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1 Pengaruh <i>Network Quality terhadap Attitudinal Loyalty</i>	21
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Service terhadap Attitudinal Loyalty</i>	22
2.3.3 Pengaruh <i>Information Quality terhadap Attitudinal Loyalty</i>	22
2.3.4 Pengaruh <i>Security terhadap Attitudinal Loyalty</i>	23

2.3	Model Penelitian	24
2.4	Bagan ALur Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.1.1	Jenis Data	27
3.1.2	Sumber Data	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	29
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Pengolahan Data	31
3.5.2	Pengujian Hipotesis	32
3.5.3	Uji Validitas	32
3.5.4	Uji Reliabilitas	32
3.5.5	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.6	Analisis Regresi Linear Sederhana	35
3.5.7	Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.5.8	Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.5.9	Uji F	36
3.5.10	Uji T	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.2	Analisis Data	38
4.2.1	Statistik Deskriptif Terhadap Responden	38
4.2.1.1	Karakteristik Responden	38
4.2.1.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.1.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.2	Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Penelitian	40
4.2.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Network Quality (NQ)	41

4.2.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Service (CS).....	42
4.2.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality (IQ).....	43
4.2.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Security (S)	44
4.2.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Attitudinal Loyalty (AL)	46
4.2.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Behavioral Loyalty (BL)	47
4.2.3	Uji Validitas.....	48
4.2.4	Uji Reliabilitas	50
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	51
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	51
4.2.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.5.3	Uji Multikolinearitas	56
4.2.5.4	Uji Linearitas.....	57
4.3	Metode Analisis Statistik	58
4.3.1	Analisis Regresi	58
4.3.1.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	58
4.3.1.2	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi	61
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana	61
4.3.2.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	61
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.4	Pengujian Hipotesis.....	62
4.4.1	Uji F	62
4.4.2	Uji-T	63
4.5	Pembahasan.....	64
4.5.1	Pembahasan Tiap Variabel	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	82
5.1.1.1 Pengaruh <i>Network Quality</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	82
5.1.1.2 Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	83
5.1.1.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	83
5.1.1.4 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	84
5.1.1.5 Pengaruh <i>Attitudinal Loyalty</i> terhadap <i>Behavioral Loyalty</i>	84
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	85
5.2 Implikasi.....	86
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	86
5.2.2 Implikasi Manajerial	87
5.2 Rekomendasi	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	24
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	25
Gambar 4.1 Gambar Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2 Gambar Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.3 Plot Residual 1 (NQ,CS,IQ,S*AL)	52
Gambar 4.4 Plot Residual 2 (AL*BL)	53
Gambar 4.5 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas 1 (NQ,CS,IQ,S*AL)	55
Gambar 4.6 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas 2 (AL*BL)	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 Rules of Thumb	36
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	40
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap variabel network quality (NQ).....	41
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel network quality (NQ)	41
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel customer service (CS).....	42
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel customer service (CS)	43
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap variabel information quality (IQ) ..	43
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel information quality (IQ).....	44
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap variabel security (S).....	45
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel security (S)	45
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap variabel attitudinal loyalty (AL) ..	46
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel Attitudinal loyalty (AL)	46
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap variabel behavioral loyalty (BL)..	47
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban responden terhadap variabel Behavioral loyalty (BL)	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Network Quality	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Customer Service.....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Information Quality	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Security	49
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Attitudinal Loyalty	49
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Behavioral Loyalty	49

Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Network Quality	50
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Customer Service.....	50
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Information Quality	50
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Security.....	50
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Attitudinal Loyalty.....	50
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Behavioural Loyalty	50
Tabel 4.28 Uji Normalitas 1 (NQ,CS,IQ,S*AL)	52
Tabel 4.29 Uji Normalitas 2 (AL*BL).....	53
Tabel 4.30 Uji Spearman's 1 (NQ,CS,IQ,S*AL)	54
Tabel 4.31 Uji Spearman's 2 (AL*BL)	55
Tabel 4.32 Nilai Tolerance dan VIF	56
Tabel 4.33 Hasil Uji Linearitas	57
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Sederhana (AL*BL)	58
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Berganda (NQ,CS,IQ,S*AL).....	59
Tabel 4.36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2).....	61
Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (adjusted R^2)	61
Tabel 4.38 Hasil Uji-F.....	62
Tabel 4.39 Hasil Uji-T	63
Tabel 4.40 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (AL*BL).....	72
Tabel 4.41 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (NQ*AL).....	73
Tabel 4.42 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (S*AL)	75
Tabel 4.43 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (CS*AL).....	76
Tabel 4.44 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (IQ*AL)	77
Tabel 4.45 Nilai Validitas dan Mean dari setiap Indikator Variabel	
Reward Attractiveness (BL).....	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	86
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	89



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *NETWORK QUALITY*,
CUSTOMER SERVICE, *INFORMATION QUALITY*,
DAN *SECURITY* TERHADAP *BEHAVIOURAL*
LOYALTY MELALUI *ATTITUDINAL LOYALTY* FIRST
MEDIA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Albert Risdyanto
NPM : 01120130045
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Bisnis Internasional

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.
Pembimbing 2 : Dr. Ronald, S.T., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Amelia S.E., RFP-I., M.M.
Penguji 1 : Hananiel M. Gunawan, BA., MBA
Penguji 2 : Oliandes Sondakh, S.E., M.M