

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai setiap hari dan memberi kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

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 mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia, SE, RFP-I, MM, CSMA , selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan- masukan, serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
3. Bapak William Santoso, S.E., M.AK, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Dosen penguji dua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, yang kiranya telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada saya sendiri, yang sudah mau berjuang dengan menghadapi proses yang panjang hingga sampai saat ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.

7. Kepada papa dan adik saya, yang mau menyemengati dan mendukung saya dari posisi terpuruk dalam hidup saya hingga bisa berhasil di titik saat ini.
8. Kepada almarhum mama, saya yakin mama selalu menuntun Juan hingga dapat melewati proses hingga saat ini.
9. Kepada Steven Santoso, teman partner saya di saat susah dan senang serta menghibur ketika kuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
10. Kepada teman-teman saya, Kevin Sanjaya, Levina Claranita, dan Fera Anjani yang mau saya repotkan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Kepada Geng Kevin and friends atau Tiga Ratus Ribu, yang mau menghibur saya di saat sedang frustrasi dalam mengerjakan tugas akhir ini.
12. Kepada Geng BudhalTok (Evelyn, Fitri, Elys), yang juga menghibur saya dengan kerecehan di saat sedang frustrasi dalam mengerjakan tugas akhir ini.
13. Kepada Teman-Teman Gereja GKI Merisi, yang mau mendoakan dan mendukung saya sehingga memiliki semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Surabaya, 18 Desember 2020

Juan Ricardo Halim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Penelitian Teoritis.....	10
1.5.2. Manfaat Penelitian Praktis	11
1.6. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Fast Fashion	13
2.1.2. Repurchase Decision	14
2.1.3. Customer Satisfaction	15
2.1.4. Brand Image	16
2.1.5. Product Knowlegde	17
2.1.6. Store Atmosphere	19
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1. Store Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	24
2.3.2. Product Knowlegde terhadap Customer Satisfaction	24
2.3.3. Brand Image terhadap Customer Satisfaction.....	25
2.3.4. Store Atmosphere terhadap Repurchase Decision	25

2.3.5.Product Knowlegde terhadap Repurchase Decision	26
2.3.6.Brand Image terhadap Repurchase Decision	26
2.3.7.Customer Satisfaction terhadap Repurchase Decision	27
2.4. Metode Penelitian.....	28
2.5. Bagan Alur Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.1.1. Jenis Penelitian	31
3.1.2. Jenis Data	31
3.2. Populasi dan Sampel	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	32
3.3. Metode Pengumpulan Data	33
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5. Metode Analisis Data	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum	50
4.1.1. Max Fashions	50
4.1.2. Profil Responden	51
4.2. Analisis Data.....	56
4.2.1. Tanggapan Responden.....	56
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	61
4.2.3. Hasil Pengujian Kualitas Data.....	68
4.2.4. Analisis Full Structual Equation Model.....	78
4.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis	81
4.3. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN.....	104
5.1. Simpulan	104
5.1.1. Simpulan Atas Hipotesis	104
5.1.2. Simpulan Atas Masalah Penelitian	107
5.2. Implikasi	108

5.2.1. Implikasi Teoritis	108
5.2.2. Implikasi Manajerial	110
5.3. Rekomendasi	117

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



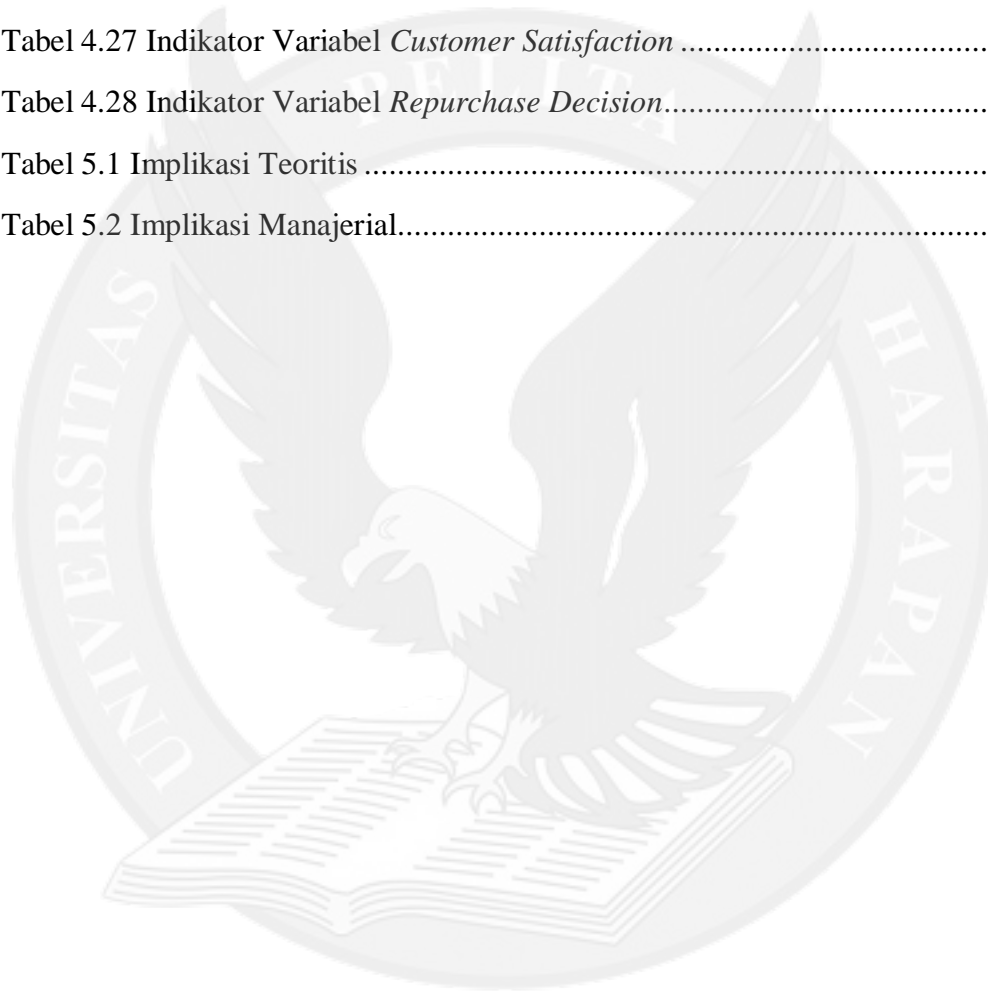
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Store Atmosphere Max Fashions di Tunjungan Plaza Surabaya	4
Gambar 1.2 Andy Yanata dan Ruth Stefanie menghadiri pembukaan Max Fashions di Tunjungan Plaza Surabaya	5
Gambar 1.3 Brand Image Max Fashions.....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	29
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Usia Responden	52
Gambar 4.2 Pekerjaan Responden.....	53
Gambar 4.3 Pembelian Produk Max Fashions 1 Tahun Terakhir	54
Gambar 4.4 Confirmatory Factor Analysis <i>Store Atmosphere, Product Knowledge, dan Brand Image</i>	73
Gambar 4.5 Confirmatory Factor Analysis <i>Customer satisfaction dan Repurchase Decision</i>	75
Gambar 4.6 Model <i>Structural Equation Model</i>	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	39
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	40
Tabel 3.5 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan	42
Tabel 4.1 Usia Responden.....	52
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.3 Pembelian Produk Max Fashions 1 Tahun Terakhir.....	54
Tabel 4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i>	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Knowledge</i>	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Repurchase Decision</i>	60
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Store atmosphere</i>	61
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Product knowledge</i>	63
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand image</i>	64
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer satisfaction</i>	65
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Respdnen Terhadap Variabel <i>Repurchase decision</i>	66
Tabel 4.15 Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif z-score.....	70
Tabel 4.17 Nilai <i>Mahalanobis Distance</i>	71
Tabel 4.18 Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Eksogen	74
Tabel 4.19 Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Endogen.....	75

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	76
Tabel 4.21 Indeks Pengujian Kelayakan SEM (<i>Full Model</i>)	78
Tabel 4.22 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	79
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Hipotesis	80
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Store Atmosphere</i>	93
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Product Knowledge</i>	95
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Brand Image</i>	97
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	98
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Repurchase Decision</i>	100
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	107
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	A-1
Lampiran B Statistik Deskriptif Profil Responden	B-1
Lampiran C Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	C-1
Lampiran D Uji Normalitas.....	D-1
Lampiran E Uji Outlier Univariat Dengan Z-Score.....	E-1
Lampiran F Uji Outlier Multivariat Dengan Mahalanobis Distance	F-1
Lampiran G Uji CFA Konstruk Eksogen.....	G-1
Lampiran H Uji CFA Konstruk Endogen	H-1
Lampiran I Perhitungan Construct Reliability Dan Average Variance Extracted (AVE)	I-1
Lampiran J Hasil SEM (Base Model).....	J-1
Lampiran K Hasil SEM (Modification Model).....	K-1
Lampiran L Data Tabulasi Kuesioner.....	L-1
Lampiran M Hasil Turnitin	M-1