

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Yesus Kristus yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir penelitian dengan judul: “**ANALISIS CUSTOMER VALUE PENGGUNA LA BATIK DI SURABAYA DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK DAN DESAIN PRODUK**” sebagai persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Sarjana Strata Satu 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 terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, M.Sc. DBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra S.T, M.M., 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.
3. Ibu Oliandes Sondakh, M.M., selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. 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.

5. 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.
6. Para responden, khususnya para *customer* La Batik yang berdomisili di Surabaya.
7. Orang tua khususnya Mama serta kakak-kakak laki-laki penulis yaitu Michael dan Reza 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.
8. Priska Tham yang telah banyak membantu, menemani, dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman mahasiswa seangkatan 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.
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 Yesus Kristus 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, 13 Desember 2011

Aldo Tedjo Baskoro

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN 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>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Actual Product</i> .....	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	8
2.1.3 Desain Produk .....	9
2.1.4 <i>Customer Value</i> .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	13
2.4 Model Penelitian .....	14
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel .....	17

3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	17
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
3.4.1 Definisi Operasional Kualitas Produk (Variabel Bebas) .....	18
3.4.2 Definisi Operasional Desain Produk (Variabel Bebas).....	18
3.4.3 Definisi Operasional <i>Customer Value</i> (Variabel Terikat).....	19
3.5 Metode Analisa Data.....	19
3.5.1 Uji Validitas .....	19
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	20
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	21
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum “Objek Penelitian” .....	24
4.1.1 Gambaran Umum La Batik.....	24
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	25
4.2 Analisa Data.....	28
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	28
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	30
4.3 Pembahasan.....	33
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>41</b>
5.1 Simpulan .....	41
5.2 Implikasi .....	42
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	42
5.2.2 Manajerial .....	42
5.3 Rekomendasi.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Level Produk.....	7
Gambar 2.2 Model Penelitian Thomas dan Alex.....	12
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	26
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	26
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	27
Gambar 4.5 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	33
Gambar 4.6 Grafik Normal Probability Plot.....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kategori <i>Mean</i> dari Skor <i>Interval</i> .....	28
Tabel 4.2	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	28
Tabel 4.3	Penilaian Responden Terhadap Variabel Desain Produk .....	29
Tabel 4.4	Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Customer Value</i> .....	30
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Konsumen .....	31
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas .....	31
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Konsumen .....	31
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.9	Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	32
Tabel 4.10	Matrik Korelasi Variabel Independen.....	33
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Berganda .....	34
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	36
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	36
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A: DAFTAR PERTANYAAN

LAMPIRAN B: DATA KUESIONER

LAMPIRAN C: TABEL OUTPUT SPSS