

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 Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

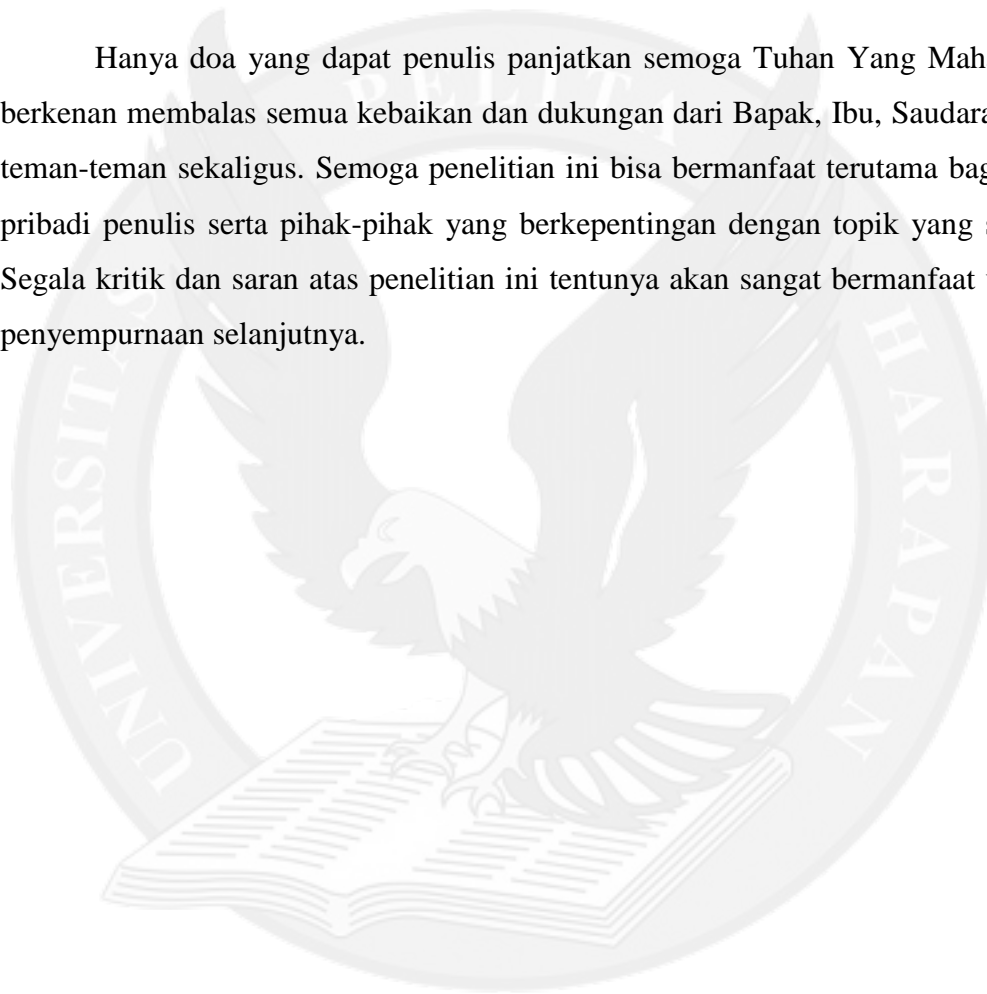
Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan 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 *executive director* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
3. Bapak William Santoso, S.E., M. Ak., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan, serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
4. Dosen penguji satu dan dua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Papa dan mama yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Pacar tercantik saya, Kharista Bella yang telah mendukung dalam banyak hal di kehidupan saya.
7. 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.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Service Quality</i>	11

2.1.2 <i>Product Quality</i>	12
2.1.3 <i>Perceived Value</i>	13
2.1.4 <i>Customer Satisfactions</i>	14
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.3.2 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
2.4 Model Penelitian	20
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	27
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum SOGO <i>Department Store</i>	37
4.2 Analisis Data	37
4.2.1. Statistik Deskriptif	38
4.2.1.1 Karakteristik Responden	38
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	38

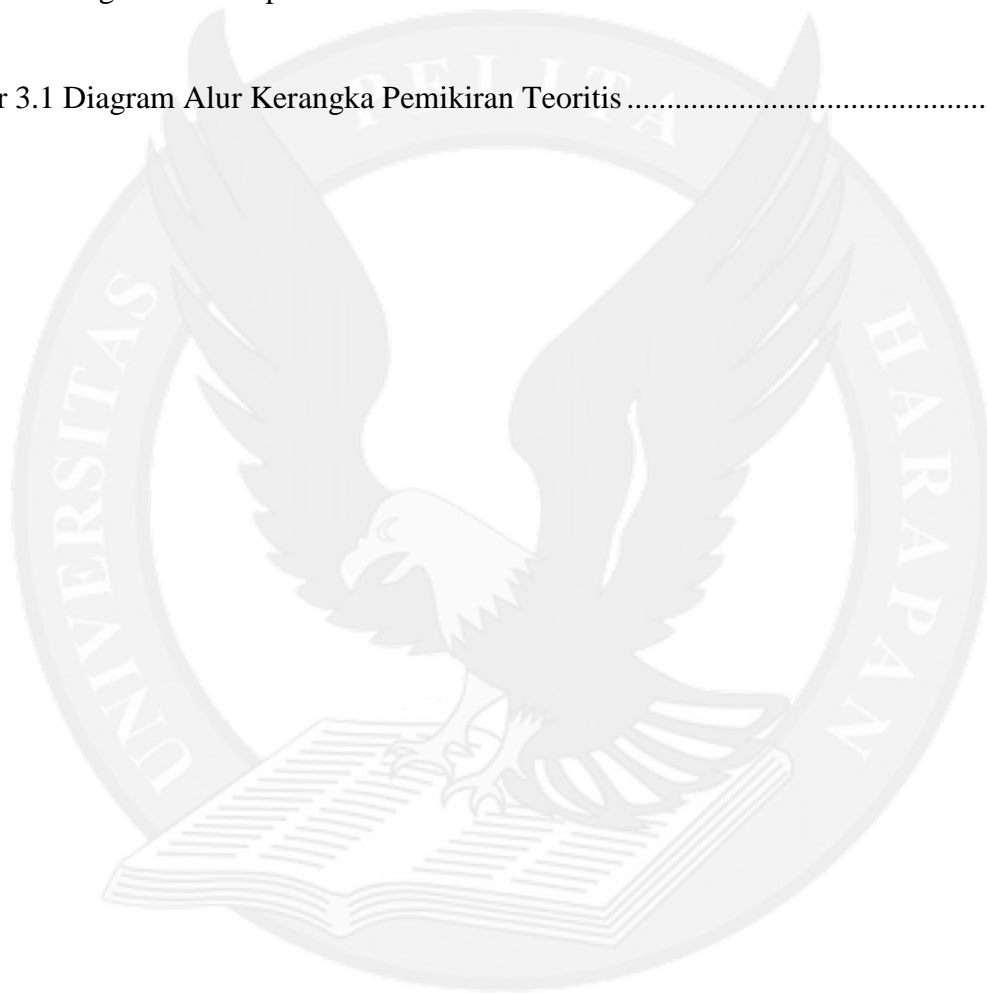
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.1.4 Tanggapan Responden	40
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	46
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Product Quality</i>	47
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Value</i>	48
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	49
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	50
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	51
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data	53
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	53
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	55
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	55
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	58
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i>	60
4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	61
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H_2)	62
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H_3)	62
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H_4)	63
4.1 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN	73
5.1 Simpulan	73
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	73
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
5.1.1.2 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
5.1.1.3 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	75

5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	75
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	76
5.2 Implikasi	77
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	77
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	77
5.3 Rekomendasi.....	81



DAFTAR GAMBAR

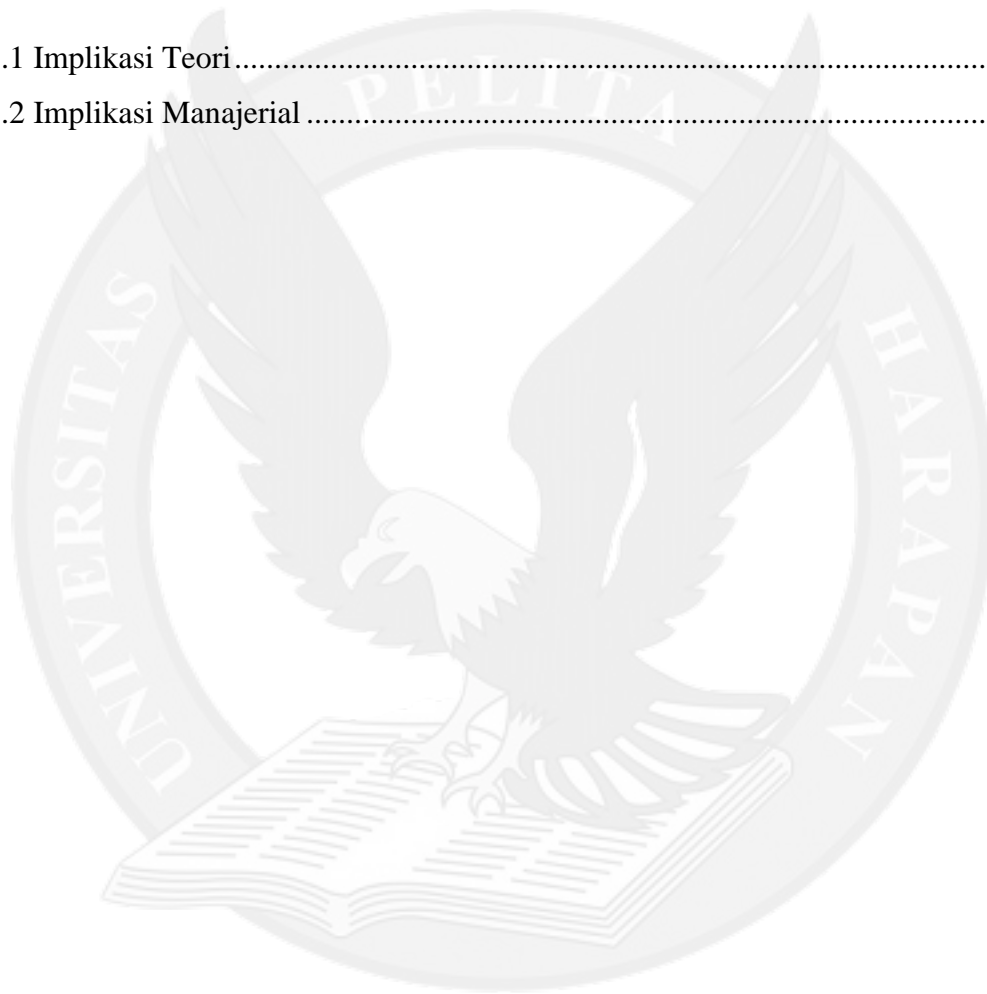
Gambar 1.1 Logo SOGO.....	3
Gambar 1.2 Meja Informasi SOGO	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	21
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	30



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	29
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	30
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen ..	31
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	34
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	40
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	41
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Product Quality</i>	42
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i>	43
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	44
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	45
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	46
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Product Quality</i>	47
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Value Peceptions</i>	48
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	49
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	50
Tabel 4. 14 <i>Goodness of Fit Index</i>	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Data.....	53
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Z-Score	54
Tabel 4. 17 <i>Mahalonobis Distance</i>	55
Tabel 4. 18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Service Quality, Product Quality,</i> <i>dan Perceived Value</i>	57
Tabel 4. 19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4. 20 Index Pengujian Kelayakan	59
Tabel 4. 21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	60

Tabel 4. 22 Uji <i>Reliability</i>	60
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis	61
Tabel 4. 24 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4. 25 Indikator Variabel <i>Product Quality</i>	68
Tabel 4. 26 Indikator Variabel <i>Perceived Value</i>	69
Tabel 4. 27 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	71
Tabel 4. 28 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	72
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	77
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	80



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	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
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

