

PENGARUH *PRODUCT-RELATED ATTRIBUTES, SERVICE QUALITY-RELATED ATTRIBUTES, STORE-RELATED ATTRIBUTES,* BERPENGARUH TERHADAP *REPATRONAGE INTENTIONS* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DI NIKE SURABAYA

SKRIPSI S1



OLEH:
ANEKE IMANUELA
3103012073

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

**PENGARUH PRODUCT-RELATED ATTRIBUTES, SERVICE
QUALITY-RELATED ATTRIBUTES, STORE-RELATED ATTRIBUTES,
BERPENGARUH TERHADAP REPATRONAGE INTENTIONS
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DI NIKE SURABAYA**

SKRIPSI S1

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

**OLEH:
ANEKE IMANUELA
3103012073**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PRODUCT-RELATED ATTRIBUTES, SERVICE
QUALITY-RELATED ATTRIBUTES, STORE-RELATED ATTRIBUTES,
BERPENGARUH TERHADAP REPATRONAGE INTENTIONS
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DI NIKE SURABAYA

Oleh:

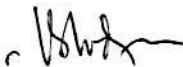
Aneke Imanuela

3103012073

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik

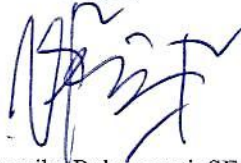
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.SI
Tanggal: 22 JUNI 2017

Pembimbing II,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si
Tanggal: 22 JUNI 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Aneke Imanuela NRP 3103012073, Telah diuji pada tanggal 26 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

a.n Ketua Tim Penguji:

Sekretaris Penguji




Veronika Rahmawati, SE., M.Si

NIK. 311.98.0361

Mengetahui:



Ketua Jurusan,



Robertus Sigit, M.Sc., SE

NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aneke Imanuela

NRP : 3103012073

JudulSkripsi : Pengaruh product-related attributes, service quality-related attributes, store-related attributes, berpengaruh terhadap repatronage intentions melalui customer satisfaction di Nike Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Juni 2017

Yang menyatakan



(Aneke Imanuela)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan yang berjudul Pengaruh product-related attributes, service quality-related attributes, store-related attributes, berpengaruh terhadap repatronage intentions melalui customer satisfaction di Nike Surabaya. Saya sangat bersyukur karena telah mendapat banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan laporan ini dapat selesai dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.SI. selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing.
3. Veronika Rahmawati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penulisan.
4. Kepada Dosen dan Karyawan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya terimakasih atas bantuannya.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Bisnis yang sudah memberikan ilmu dan bimbingannya selama menempuh perkuliahan.
6. Kepada kedua orangtua saya yang senantiasa memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan masukan untuk mengerjakan penelitian ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang saya miliki, maka saya menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun saya akan terima dengan senang hati. Saya berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, Juni 2017

Aneke Imanuela

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.3. Pengaruh antar Variabel.....	20
2.4. Model Penelitian.....	24
2.5. Hipotesis.....	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Identifikasi Variabel.....	24

3.3. Definisi Operasional.....	25
3.4. Sumber Data.....	27
3.5. Pengukuran Variabel.....	27
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.8. Teknik Analisis Data.....	29
3.9. Uji Hipotesis.....	32
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden Penelitian.....	33
4.2. Deskriptif Data (Validitas dan Reliabilitas).....	35
4.3. Analisis Data.....	40
4.4. Uji Kecocokan Model.....	41
4.5. Kecocokan Keseluruhan Model.....	46
4.6. Persamaan Struktural.....	47
4.7. Estimasi Model Struktural.....	48
4.8. Uji Hipotesis.....	49
4.9. Pembahasan.....	50
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian.....	7
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	33
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Terakhir Berbelanja.....	34
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Pendapatan.....	35
Tabel 4.5. Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.6. Statistik deskriptif variable product-related attribute.....	35
Tabel 4.7. Statistik deskriptif variable Service quality-related <i>attribute</i>	37
Tabel 4.8. Statistik deskriptif Store-related attributte.....	38
Tabel 4.9. Statistik deskriptif customer satisfaction.....	39
Tabel 4.10. Statistik deskriptif variable <i>repatronage intention</i>	39
Tabel 4.11. Univariate Normality.....	40
Tabel 4.12. Uji Validitas.....	41
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas product-related attribute.....	43
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Service Quality-Related Attribute.....	43
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Store-related attribute.....	44
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas customer satisfaction.....	45
Tabel 4.17. Uji Reliabilitas repatronage intentions.....	45
Tabel 4.18 Uji kecocokan model.....	46
Tabel 4.19 Hipotesis.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Model Struktural.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Pengkodean

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Uji Normalitas

Lampiran 5. Uji Validitas

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

Lampiran 7. Diagram Path

Lampiran 8. *Uji Structural Equation Modeling (SEM)*

ABSTRAK

Salah satu spesialis *store* yang cukup berkembang dikota-kota besar salah satunya di Surabaya adalah Nike *store*. Barang-barang yang dijual di Nike merupakan barang yang memiliki kualitas bagus. Pada saat pengunjung datang dapat melihat langsung dan dapat mencoba sendiri barang yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes* berpengaruh terhadap *repatronage intentions* melalui *customer service* di Nike Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 130 orang yang pernah berbelanja di Nike *store* Surabaya. Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah pria dan wanita berumur 17-60 tahun dan pernah berbelanja di Nike *store*. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *structural equation modeling* atau yang biasa disingkat SEM.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes* berpengaruh terhadap *repatronage intentions* melalui *customer service*.

Kata kunci : *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes* , *repatronage intentions*, *customer service*.

ABSTRACT

One of a specialist store who developed quite in big cities one in Surabaya is a Nike *store*. The goods sold at Nike are goods that have good quality. By the time visitors come can see immediately and can try their own stuff is cool.

This study aims to know the effect of *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes* affect the *repatronage intentions* through *customer service* at Nike Surabaya. The samples used in this study is 130 people who had shopped at the Nike *store* in Surabaya. In this study, respondents selected is men and women aged 17-60 years and never shopped at the Nike *store*. Data were collected using a questionnaire. Data analysis techniques used in this research is the analysis of structural equation modeling or commonly abbreviated as SEM.

The results showed a significant influence between *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes* affect the *repatronage intentions* through *customer service*.

Keywords: *product-related attributes*, *service quality-related attributes*, *store-related attributes*, *repatronage intentions*, *customer service*.