

PENGARUH *MERCHANDISE ASSORTMENT*, *INTERNAL SHOP ENVIRONMENT*, *INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *INTENTION TO REPATRONAGE* DI *TRASMART CARREFOUR* PADA *TRASMART RUNGKUT SURABAYA*



OLEH :

**SRI REJEKI NATALIA
3103014162**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

**PENGARUH *MERCHANDISE ASSORTMENT, INTERNAL
SHOP ENVIRONMENT, INTERACTION WITH STAFF*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *INTENTION
TO REPATRONAGE* DI TRANSMART CARREFOUR PADA
TRASMART RUNGKUT SURABAYA**

SKRIPSI

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

OLEH:
SRI REJEKI NATALIA
3103014162

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

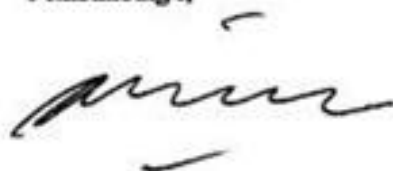
SKRIPSI

PENGARUH *MERCHANDISE ASSORTMENT, INTERNAL SHOP ENVIRONMENT, INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *INTENTION TO REPATRONAGE* DI TRANSMART CARREFOUR PADA TRASMART RUNGKUT SURABAYA

**OLEH
SRI REJEKI NATALIA
3103014162**

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,

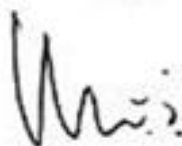


Dr. Lydia Ari Widayarni, SE., MM.

NIK. 311.92.0183

Tanggal

Pembimbing II,



**Maria Mia Kristanti, SE.,
MM.**

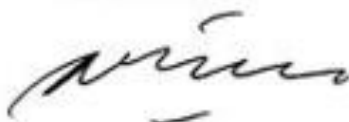
NIK. 311.98.0359

Tanggal

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sri Rejeki Natalia dengan NRP 3103014162
Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM.
NIK. 311.92.0183

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Ludovikus Lasli, MM., Ak.,
NIK. 321.99.0570

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., SE, M.
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 bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Rejeki Natalia

NRP : 3103014162

Judul Skripsi : Pengaruh *Merchandise Assortment, Internal Shop Environment, dan Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction dan Intention to Repatronage* di Gerai Transmart Rungkut Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah Asli karya tulis saya. Apabila karya ini terbukti *plagiarism*, maka 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 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 25 - Juli - 2019



Sri Rejeki Natalia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Merchandise Assortment, Internal Shop Environment*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Intention to Repatronage* di Gerai Transmart Rungkut Surabaya”. Tugas akhir bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit,SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan

saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Maria Mia Kristanti, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kepada kedua orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan dalam berbagai bentuk.
6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Keluarga Besar Rumpun Ritel Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2014.
8. Kepada Fendy Siswanto, Ayin, Cukirun, firilly yang sudah mendukung penulis.
9. Kepada Hari Wahono, Putri Rosa, Antonius Raya, Billy, dan Antonio yang sudah bersama-sama saling membantu dalam menyelesaikan skripsi.
10. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tinjauan Pustaka.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematik Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 <i>Theory Reason Action</i>	13
2.2.2 <i>Intention to Repratonage</i>	14
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.2.4 <i>Merchandise Assortment</i>	18
2.2.5 <i>Internal Shop Environment</i>	20
2.2.6 <i>Interaction with Staff</i>	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh <i>Merchandise Assortment Terhadap</i> <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>internal shop environment Terhadap</i> <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3.3 Pengaruh <i>Interaction With Staff Terhadap</i> <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction Terhadap</i> <i>Intention To Repratonage</i>	27

2.4 Model Penelitian	28
2.5 Hipotesis	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Identifikasi Variabel	30
3.3 Definisi Operasional Variabel	31
3.4 Pengukuran Variabel	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data	35
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ...	35
3.6.1 Populasi	35
3.6.2 Sampel	35
3.7 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7.1 Alat Pengumpulan Data	36
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.8.1 Uji Normalitas Data	37
3.8.2 Uji Validitas	38
3.8.3 Uji Reliabilitas	38
3.8.4 Uji Kecocokan Seluruh Model	39
3.8.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	41
3.8.6 Uji Hipotesis.....	41
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Sampel Penelitian	43
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1 Usia Responden	44
4.2.2 Pekerjaan Responden.....	45
4.2.3 Frekuensi Pembelian Minimal 2 Kali Dalam 6 Bulan Terakhir.....	46
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Merchandise Assortment</i>	48
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Internal Shop Environment</i>	49
4.3.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Interaction with Staff</i>	50

4.3.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
4.3.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Intention to Repratonage</i>	52
4.4	Uji Asumsi SEM	53
4.4.1	Uji Normalitas	53
4.4.2	Uji Validitas	55
4.4.3	Uji Reliabilitas	56
4.4.4	Uji Kecocokan Model Struktural	58
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian	60
4.6	Pembahasan	61
4.6.1	Pengaruh <i>Merchandise Assortment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
4.6.2	Pengaruh <i>internal shop environment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
4.6.3	Pengaruh <i>Interaction With Staff</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	63
4.6.4	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Intention To Repratonage</i>	63
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran	67
5.2.1	Saran Praktis	67
5.2.2	Saran Akademis	67
DAFTAR	KEPUSTAKAAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Tabel Jumlah Gerai PT Trans Retail	2
Tabel 2.1 Tabel Perbandingan penelitian terdahulu dengan sekarang.....	12
Tabel 3.1 Uji Kecocokan Seluruh Model.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian.....	46
Tabel 4.5 Interval Rata-Rata Skor	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Merchandise Assortment</i> ..	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Internal Shop Environment</i>	49
Table 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Interaction with Staff</i>	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Intention to Repratonage</i> .	52
Tabel 4.11 Hasil <i>Univariate Normality</i>	53
Tabel 4.12 Hasil <i>Multivariate Normality</i>	54
Tabel 4.13 Uji Validitas.....	55
Tabel 4.14 Uji Reabilitas	57
Tabel 4.15 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	58
Tabel 4.16 Hasil Hasil Direct Effect.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Kecocokan Hipotesis	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuisisioner
2. Lampiran 2 : Hasil Kuisisioner
3. Lampiran 3 : Karakteristik Responden
4. Lampiran 4 : Uji Normalitas
5. Lampiran 5 : Output SEM
6. Lampiran 6 : Uji Reabilitas
7. Lampiran 7a : T-value
8. Lampiran 7b : Estimates
9. Lampiran 7c : Standarized Solution

Pengaruh *Merchandise Assortment*, *Internal Shop Environment*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Intention to Repatronage* di Transmart Carrefour pada Transmart Rungkut Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh *Merchandise Assortment*, *Internal Shop Environment*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Intention to Repatronage* di Gerai Transmart Rungkut Surabaya. Pada pasar dengan persaingan yang semakin kompetitif sekarang, perusahaan dituntut untuk memberikan pengalaman yang mengesankan dan memaksimalkan kualitas pelayanan dengan baik agar dapat memuaskan pelanggan, dan tentunya pelanggan dapat menjadi loyal pada perusahaan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 150 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah responden yang berbelanja 2 kali dalam 6 bulan terakhir di Transmart Rungkut Surabaya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM dengan program LISREL.

Kata Kunci: *Merchandise Assortment*, *Internal Shop Environment*, *Interaction with Staff*, *Customer Satisfaction*, *Intention to Repatronage*

Influence of Merchandise Assortment, Internal Shop Environment, and Interaction with Staff to Customer Satisfaction and Intention to Repatronage at Transmart Carrefour in Transmart Rungkut Surabaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Merchandise Assortment, Internal Shop Environment, and Interaction with Staff to Customer Satisfaction and Intention to Repatronage at Transmart Rungkut Surabaya. In a market with increasingly competitive competition now, the company is required to provide an impressive experience and maximize the quality of service well in order to satisfy customers, and of course customers can be loyal to the company.

The sampling technique used is non probability sampling by purposive sampling. The sample used in this research is 150 respondents. Characteristics of respondents in this study were respondents who shop 2 times in the last 6 months in Transmart Rungkut Surabaya. Data were collected using questionnaires. Data analysis technique used is SEM analysis with LISREL program.

Keywords: *Merchandise Assortment, Internal Shop Environment, Interaction with Staff, Customer Satisfaction, Intention to Repatronage*