

**PENGARUH *TECHNICAL QUALITY* DAN *FUNCTIONAL QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA STARBUCKS DI PLAZA
SURABAYA**



**OLEH:
LIBERTINA OCTAVIANY JUITA
3103015219**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *TECHNICAL QUALITY* DAN *FUNCTIONAL QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA STARBUCKS DI PLAZA
SURABAYA**

Skripsi

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

LIBERTINA OCTAVIANY JUITA

3103015219

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *TECHNICAL QUALITY* DAN *FUNCTIONAL QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
DI STARBUCKS PLAZA
SURABAYA

Oleh:

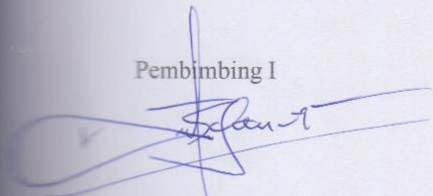
LIBERTINA OCTAVIANY JUITA

3103015219

Telah disetujui dan diterima baik

Untuk diajukan kepada tim penguji

Pembimbing I



Dr. A. Yan Welyan Toni Putra S.E., M.Si

NIK : 311.97.0285

Tanggal : 24-06-2019

pembimbing II



Antonius Yuniarto, SS., MM

NIK : 311.13.0759

Tanggal : 24-06-2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Libertina Octaviany Juita dengan NRP 3103015219 telah diuji pada tanggal 2 Juli 2019 dan telah dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

A.n. Ketua Tim Penguji:

Sekretaris Tim Penguji:



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

NIK: 311.89.0152


Mengetahui

Dekan




Dr. Ludovikus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI.
NIK: 321.99.0370

Ketua Jurusan


Robertus Sigit H.L., SE., M. Sc
NIK: 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LIBERTINA OCTAVIANY JUITA

NRP : 3103015219

Judul : Pengaruh *Technical Quality* dan *Functional Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* di Starbucks Plaza Surabaya.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI dan karya tulis saya, apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarisim*, saya bersedia menerima sanksi yang 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 surat pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 juni 2019

Yang menyatakan



Libertina octaviany juita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang dilimpahkan-nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Technical Quality* dan *Functional Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* di Starbucks Plaza Surabaya”. Adapun penyusunan skripsi ini adalah persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr.Lodovicus Lasdi, MM. Ak.,CPAI Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L., M. Sc. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Dr.A. Yan Welyan Toni P, SE., M 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 tepat waktu.
4. Bapak Antonius Yuniarto, SS., 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 tepat waktu.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Keluarga besar yang telah banyak membantu terlebih khusus buat Papa dan Mama, serta adik-adik Tesy dan Aldy yang selalu memberikan dukungan, doa serta nasehat dan selalu memotivasi penulis selama proses studi.
7. Kaka Alan yang selalu memotivasi dan memberi semangat penulis dalam pengerjaan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan selama penulisan skripsi Desy dan Ucik
9. Teman-teman yang selalu setia menemani penulis, Rista, Rety, Telny, Atyk dan Melan
10. Tim Asisten dosen Pelatihan Alat Statistik yang banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
11. Pihak Starbucks Plaza Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman dan pihak lain yang tak dapat disebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya .

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhirk kata, peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 17 Juni 2019

Peneliti

Libertina Octaviany Juita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Hubungan Antara Variabel.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.5 Kerangka Penelitian	29
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Data Variabel.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Populasi, Sampel	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Starbucks.....	39
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	39
4.3 Pengujian Kualitas Data Penelitian.....	42
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	44
4.5 Pembahasan	50

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Keterbatasan.....	55
5.3 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Starbucks selama 5 Tahun Terakhir.....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	22
Tabel 3.1 Kategori Pemberian Skor Alternatif Jawaban.....	34
Tabel 4.1 Data Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 4.2 Data Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Data Distribusi Responden Berdasarkan Rata-Rata Berkunjung Ke Starbucks Selama 6 Bulan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Data Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 Data Distribusi Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Technical Quality</i>	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Functional Quality</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Customer Saisfaction</i>	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i>	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Starbucks selama 5 Tahun Terakhir	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	48
Gambar 4.1 Uji heterokedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Deskripsi Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Data

**PENGARUH *TECHNICAL QUALITY* DAN *FUNCTIONAL QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA STARBUCKS DI PLAZA
SURABAYA**

ABSTRAK

Di zaman modernisasi sekarang ini gaya hidup menjadi kebutuhan seseorang. Starbucks menjadi salah satu tempat yang mempengaruhi gaya hidup seseorang dikarenakan Starbucks memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan tempat yang nyaman serta cocok untuk semua umur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Technical Quality* dan *Functional Quality* Terhadap *Customer Loyalty* melalui *Satisfaction* di Starbucks. Objek penelitian adalah pengunjung Starbucks Plaza Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 202 sampel dengan Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Starbucks Plaza Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik SPSS.

Penelitian ini membuktikan bahwa *Technical Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer loyalty*, *Functional Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Technical Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*, *Functional Quality* berpengaruh positif tapi tidak signifikan ditolak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan saran yang dapat diterapkan di Starbucks Plaza Surabaya adalah mengoptimalkan *Functional Quality* untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Starbucks Plaza Surabaya.

Kata Kunci : *Technical Quality*, *Functional Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*

The Influence Of Technical Quality and Functional Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At Starbucks Plaza Surabaya.

Abstract

In this age of modernization lifestyle becomes someone's needs. Starbucks is one place that affects a person's lifestyle because Starbucks has facilities that are quite complete and a place that is comfortable and suitable for all ages.

This study aims to analyze the effect of Technical Quality and Functional Quality on Customer Loyalty through Satisfaction at Starbucks. The object of research is visitors to Starbucks Surabaya. The research sample used in this study was 202 samples with the sampling using a non-probability sampling technique. The data used are primary data obtained by distributing questionnaires to visitors to the Starbucks Surabaya. The data analysis technique used is the SPSS technique.

This research proves that technical quality has a positive and significant effect on customer loyalty, functional quality has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, technical quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, functional quality has a positive but not significant effect rejected.

Based on the research conducted, suggestions that can be applied at Starbucks Plaza Surabaya are optimizing functional quality to increase the level of customer satisfaction and loyalty to Starbucks Plaza Surabaya.

Keywords : Technical Quality, Functional Quality, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty