

**Konsentrasi/bidang minat:  
Ritel**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KETERLIBATAN  
KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT  
TRADISIONAL CHINESE MEDICINE TERHADAP  
KEPUASAAN KONSUMEN PADA TOKO OBAT  
BAN TJIE TONG SURABAYA**



**OLEH:  
MONIKA  
3103009184**

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

**2014**

**Konsentrasi/bidang minat:  
Ritel**

“PENGARUH KEPERCAYAAN dan KETERLIBATAN KONSUMEN  
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT TRADISIONAL CHINESE  
MEDICINE TERHADAP  
KEPUASAAN KONSUMEN PADA TOKO OBAT  
BAN TJIE TONG SURABAYA”

SKRIPSI

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

OLEH:  
MONIKA  
3103009184

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KETERLIBATAN KONSUMEN  
MELALUI KEPUTUSAN PEMAKAIAN OBAT TRADISIONAL  
CHINESE MEDICINE TERHADAP KEPUASAAN  
KONSUMEN PADA TOKO OBAT  
BAN TJIE TONG  
SURABAYA”**

**OLEH:  
MONIKA  
3103009184**

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

Dosen Pembimbing I,



**Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si  
Tanggal:.....**

Dosen Pembimbing II,



**Julius Runtu, SS., M.Si., CPHR  
Tanggal:.....**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Monika, NRP: 3103009184

Telah diuji pada tanggal 2 Desember 2014 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Mengetahui

Dekan



Lodovicus Lasdi, MM.

NIK 321.99.0370

Ketua Jurusan



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

NIK 311.99.0369

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Monika

NRP : 3103009184

Judul Skripsi :“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN  
KETERLIBATAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUTUSAN PEMAKAIAN OBAT TRADISIONAL  
CHINESE MEDICINE TERHADAP KEPUASAAN  
KONSUMEN PADA TOKO OBAT BAN TJIE TONG  
SURABAYA”

Menyatakan bahwa tugas akhir studi praktik kerja 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 Unika 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,09 desember 2014

Yang menyertakan



(Monika)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan dan kasih Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh kepercayaan dan keterlibatan konsumen melalui keputusan pemakaian obat tradisional chinese medicine terhadap kepuasan konsumen pada toko obat Ban Tjie Tong surabaya” dari awal hingga akhir penelitian ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan dan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, pengalaman yang dimiliki serta adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs.Ec.Yulius Koesworo,MM selaku dosen wali yang telah mendampingi penulis selama proses perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu DR.Margaretha Ardhanari,SE.,M.Si .,selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si., CPHR selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Siprianus S. Sina, Drs. Ec., MM, selaku Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya yang sangat berarti untuk membimbing penulis dengan berbagai masukan yang sangat penting bagi terselesaikannya skripsi ini.
7. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama proses perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 09 Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstraksi.....	xiii
<b>BAB1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	10
2.1.3 Keterlibatan Konsumen.....	11
2.1.4 Keputusan Pemakaian.....	12



2.1.5	Kepuasan Konsumen .....	13
2.3	Pengaruh Antar Variabel .....	14
2.3.1	Pengaruh antara Kepercayaan konsumen dan keputusan pemakaian .....	14
2.3.2	Pengaruh antara Keterlibatan konsumen dan keputusan pemakaian .....	14
2.3.3	Hubungan keputusan pemakaian terhadap kepuasan konsumen .....	15
2.4	Kerangka Penelitian .....	16
2.5	Hipotesis .....	17
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	18
3.2	Identifikasi Variabel.....	18
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	19
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	20
3.5	Teknik Pengukuran Variabel .....	21
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
3.7.1	Populasi, Sampel .....	22
3.7.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.8	Teknik Analisis Data.....	23
3.8.1	Uji Normalitas.....	23
3.8.2	Prosedur Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) .....	24
<b>BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Karakteristik Objek Penelitian.....	29
4.1.1	Data Responden .....	29

4.2	Deskripsi Data.....	29
4.2.1	Karakteristik Responden.....	29
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	32
4.3	Analisis Data.....	35
4.3.1	Uji Validitas .....	35
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	36
4.3.3	Uji Normalitas.....	37
4.3.4	Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	37
4.3.5	Uji Kecocokan Model Struktural .....	40
4.4	Pembahasan .....	43
<b>BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	47
5.2	Saran.....	47

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang. ....	9
Tabel 4.1. Domisili.....	29
Tabel 4.2. JenisKelamin .....	30
Tabel 4.3. Usia .....	30
Tabel 4.4. Pendidikan.....	31
Tabel 4.5. Pendapatan .....	31
Tabel 4.6. Derajat Penelitian Setiap Variabel.....	32
Tabel 4.7. Descriptive Statistic Kepercayaan konsumen .....	33
Tabel 4.8. Descriptive Statistic Keterlibatan Konsumen.....	34
Tabel 4.9. Descriptive Statistic Keputusan pemakaian .....	34
Tabel 4.10.Descriptive Statistic Kepuasan konsumen. ....	35
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.12. Hasil Uji Realiabelitas.....	37
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas Multivariat .....	37
Tabel 4.14. Indeks Kesesuaian Model Struktural .....	38
Tabel 4.15. Persamaan Model Struktural .....	40
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	16

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Responden (Kuesioner)

Lampiran 3. Tabel Frekuensi

Lampiran 4. Descriptives Statistic

Lampiran 5. Uji Reliabel

Lampiran 6. Uji Normalitas Multivariat

Lampiran 7. Uji Hipotesis dan Gambar

Lampiran 8. Uji Validitas

## ABSTRAK

Orang Indonesia percaya obat tradisional karena menurut mereka, risiko yang ditimbulkan relatif lebih kecil dibandingkan bahan kimia. Keterlibatan dalam mencari informasi terutama melalui kelompok referensi seperti keluarga dan teman-teman. Setelah merasakan risiko yang ditimbulkan dari penggunaan obat tradisional China maka akan sangat membantu untuk menilai seseorang puas atau tidak terhadap produk yang mereka konsumsi untuk menyembuhkan penyakit dengan cara pengobatan tradisional China.

Penelitian ini akan meneliti tentang hubungan kepercayaan dan keterlibatan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada produk melalui keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen di toko obat Ban Tjie Tong Surabaya yang menyediakan obat tradisional China. Sampel 200 responden dengan menggunakan program analisis SEM (Structural Equation Modeling) melalui Student LISREL 8.70

Hasilnya ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan dengan keputusan pemakaian. Sementara keterlibatan dengan keputusan pemakaian tidak ada hasil yang signifikan. Selain itu, keputusan pemakaian mampu memediasi kepercayaan konsumen terhadap kepuasan. Sebaliknya keputusan konsumen tidak mampu memediasi keterlibatan konsumen terhadap kepuasan.

**Kata Kunci:** Kepercayaan Konsumen, Keterlibatan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

*Indonesia people believe that traditional medicine has lower risk than chemical material. It can be inferred by looking information from family and friends. It will be easier to assess satisfaction toward product that already consume for healing disease, after experiencing risk made by chinese traditional medicine.*

*This research will explore correlation between confidence and consumer's involvement toward consumer's satisfaction through consumer's decision at " Ban Tjie Tong" drug store Surabaya which is provide chinese traditional medicine. This research will take 200 respondents, using SEM (Structural Equation Modeling) analysis through student LISREL 8.70.*

*The result describe there is significant correlation between confidence and consumption decision. On the other hand there is no significant correlation between involvement and consumption decision. Moreover consumption decision can mediate consumer's confidence against satisfaction. Conversely consumer's decision can't mediate consumer's involvement against satisfaction.*

*Key words: consumer's confidence, consumer's involvement, consumer's satisfaction, decision purchase*