

**PENGARUH *SERVICE FAILURE* TERHADAP *CONSUMER COMPLAINT* DENGAN *BUYER-SELLER RELATIONSHIP* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR DI *ONLINE SHOP TWINKLE HOUSE***



**OLEH :  
FENNY POWANTO  
3103010221**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2015**

**PENGARUH *SERVICE FAILURE* TERHADAP *CONSUMER COMPLAINT* DENGAN *BUYER-SELLER RELATIONSHIP* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR DI *ONLINE SHOP TWINKLE SHOP***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen**

**OLEH:**

**FENNY POWANTO**

**3103010221**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE FAILURE* TERHADAP *CONSUMER COMPLAINT* DENGAN *BUYER-SELLER RELATIONSHIP* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR DI *ONLINE SHOP TWINKLE SHOP***

**OLEH**

**FENNY POWANTO**

**3103010221**

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan**

**Kepada Tim Penguji**

**Pembimbing I,**



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

**Tanggal:**

**Pembimbing II,**



**Dr. Diyah Tulipa, SE., MM**

**Tanggal:**

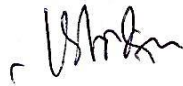
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : FENNY POWANTO

NRP : 3103010221

Telah diuji pada tanggal 22 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Dr. Lodewicus Lasdi, SE., MM  
NIK 321. 99. 0370



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 Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Powanto

NRP : 3103010221

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Failure* Terhadap *Consumer Complaint* Dengan *Buyer-Seller Relationship* Sebagai Variabel Moderator Di *Online Shop Twinkle House*

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 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, 14 Januari 2015

Yang Menyatakan,



(Fenny Powanto)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jenjang strata satu Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., 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 Robertus Sigit, SE, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing I saya ingin mengucapkan terima kasih atas waktu yang diberikan untuk memberikan bimbingan dan saran kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Ibu Dr. Diah Tulipa, SE., MM., selaku dosen pembimbing II saya ingin mengucapkan terima kasih atas waktu yang diberikan untuk memberikan bimbingan dan saran kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Orang tua, keluarga, teman-teman dan sahabat yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, 14 Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Skripsi .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Perbedaan Penelitian.....	9
2.3 Landasan Teori.....	10
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.5 Hipotesis Penelitian .....	22
2.6 Model Penelitian.....	23



### BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2. Identifikasi Variabel .....	24
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	24
3.4. Pengukuran Data.....	28
3.5. Populasi dan sampel.....	28
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	29

### BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data .....	36
4.2. Pengujian Data .....	41
4.3. Analisis Moderasi .....	47
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	50
4.5. Pembahasan.....	51

### BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan .....	54
5.2. Saran .....	54
5.3. Keterbatasan.....	55

### DAFTAR KEPUSTAKAAN

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian.....	9
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Waktu terakhir Melakukan Komplain .....	38
Tabel 4.6. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Service Failure</i> .....	39
Tabel 4.7. Nilai rata-rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Buyer seller relationship</i> .....	40
Tabel 4.8. Nilai rata-rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Consumer complaint</i> .....	41
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Service failure</i> .....	42
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Buyer seller relationship</i> .....	43
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Consumer complaint</i> .....	44
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian .....	45
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Normalitas .....	46
Tabel 4.14. Moderasi <i>Buyer seller relationship</i> Terhadap Pengaruh <i>Service failure</i> Terhadap <i>Consumer complaint</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Perilaku Konsumen.....	20
Gambar	2.2. Model Penelitian.....	23
Gambar	4.6. Scatterplot Untuk Pengujian Heterokedastisitas.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Profil Responden
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas
- Lampiran 4. Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. *Regression Moderasi*
- Lampiran 7. Hasil Pengujian Normalitas

***THE EFFECT OF SERVICE FAILURE AGAINST  
CONSUMER'S COMPLAINT WITH BUYER-SELLER  
RELATIONSHIP AS A MODERATOR VARIABLE***

**Email:Fennypowanto@yahoo.com**

***ABSTRACT***

*The purpose of this research is to explaining the impact of service failure toward customer complaint with buyer-seller relationship as moderator variable. It's a quantitative research using statistic and have hyphotesis which is proved. Reserach variables are: customers complaint as dependent variable, service failure as independent variable, and buyer-seller relationship as moderator variable. The number of samples are 100 of respondents. Data analysis technique using moderating regression.*

*The result of this research showing that buyer seller relationship proved as moderated variable which able to moderate the impact of service failure toward consumer complaint. Buyer seller relationship as a full moderated because its able to moderating and this variable also able to be a independent variable. Buyer seller relationship is a negative moderated, and the meaning that buyer seller relationship can decrease impact of service failure toward consumer complaint.*

*Keywords: Service Failure, Buyer Seller Relationship, Customers Complaint, Twinkle House*

# **PENGARUH *SERVICE FAILURE* TERHADAP *CONSUMER COMPLAINT* DENGAN *BUYER-SELLER RELATIONSHIP* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

**Email:Fennypowanto@yahoo.com**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara *service failure* terhadap *consumer complaint* dengan *buyer-seller relationship* sebagai variabel moderator. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan hipotesis yang disertai dengan pengujian statistik. Variabel penelitian adalah *consumer complaint* (Y) sebagai variabel dependent dan *service failure* (X). Sedangkan untuk variabel moderator dalam penelitian ini adalah *buyer-seller relationship*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi moderasi.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *buyer seller relationship* terbukti sebagai variabel moderasi, yaitu memiliki kemampuan memoderasi pengaruh *service failure* terhadap *consumer complaint* di *Twinkle House*. *Buyer seller relationship* adalah variabel moderasi penuh karena selain mampu memoderasi ternyata *buyer seller relationship* juga mampu menjadi variabel prediktor (variabel bebas) karena tingkat sig nilai t variabel *buyer seller relationship* dibawah 0,05. Sifat moderasi variabel *buyer seller relationship* terhadap pengaruh *service failure* terhadap *consumer complaint* adalah negatif, artinya bahwa variabel *buyer seller relationship* sifatnya melemahkan pengaruh *service failure* terhadap *consumer complaint* di *Twinkle House*.

**Kata Kunci:** *Service Failure, Buyer Seller Relationship, Customers Complaint, Twinkle House*