

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE
ASSORTMENT, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN
STORE ENVIRONMENT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGANDAN REPATRONAGE INTENTION
HYPERMART CITY OF TOMORROW
SURABAYA**



OLEH:

Maria Anastasia Anggrian
3103011131

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE
ASSORTMENT, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN
STORE ENVIRONMENT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGANDAN REPATRONAGE INTENTION
HYPERMART CITY OF TOMORROW
SURABAYA**

SKRIPSI S1
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Bisnis

Maria Anastasia Anggrian
3103011131

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

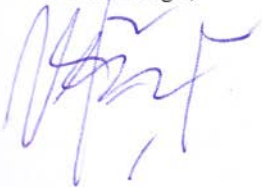
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE ASSORTMENT,
KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN STORE
ENVIRONMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN REPATRONAGE INTENTION HYPERMART CITY OF
TOMORROW SURABAYA**

OLEH:

Maria Anastasia Anggrian
3103011131

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si.
Tanggal: 20 Juli 2019

Pembimbing II,

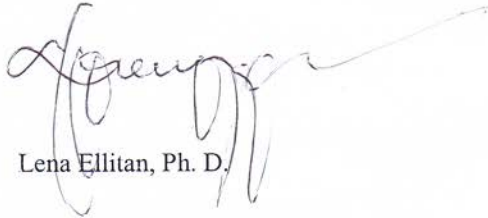


F.N. Hendro Susanto SE., MM.
Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Maria Anastasia NRP 3103011131, Telah diuji pada tanggal 31 Januari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

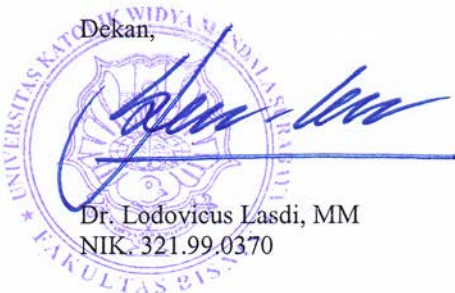
Ketua Tim Penguji:



Lena Ellitan, Ph. D.

Mengetahui:

Dekan,



Dr. 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 Unika
Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Anastasia Anggrian

NRP : 3103011131

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STORE
ASSORTMENT, KEPERCAYAAN, KOMITMEN
DAN STORE ENVIRONMENT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN REPATRONAGE
INTENTION HYPERMART CITY OF TOMORROW
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 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, 19 Januari 2017
Yang menyatakan,



(Maria Anastasia Anggrian)

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 Pengaruh Kualitas Layanan, Store Assortment, Kepercayaan, Komitmen Dan Store Environment Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Repatronage Intention Hypermart City Of Tomorrow Surabaya ini dengan baik. Penulis sangat bersyukur karena telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan laporan ini dapat selesai dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Bisnis, Jurusan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Veronika Rahmawati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
4. F.N. Hendro Susanto SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Kepada keluarga saya yang telah memberikan banyak dukungan, doa, cinta dan kasih sayang, dalam penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh.
6. Kepada teman-teman yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, terima kasih atas semangat, bantuan, saran, dan doanya.

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

Surabaya, 19 Januari 2017

Maria Anastasia Anggrian

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
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.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	11
2.3. Model Penelitian.....	27
2.4. Hipotesis.....	28
BAB 3. METODE PELAKSANAAN	
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Identifikasi Variabel.....	29

3.3. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel....	33
3.7. Teknik Analisis Data.....	35
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden.....	41
4.2. Statistik Deskriptif.....	45
4.3. Uji Asumsi SEM.....	53
4.4. Uji Keseluruhan Model.....	57
4.5. Persamaan Struktual.....	58
4.6. Pengujian Hipotesis.....	60
4.7. Pembahasan.....	61
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1. Goodness of Fit.....	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2. Usia.....	42
Tabel 4.3. Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4. Pendidikan.....	44
Tabel 4.5. Pendapatan.....	44
Tabel 4.6. Interval Rata-rata Skor.....	45
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Assortment</i>	47
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	48
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Komitmen.....	49
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Environment</i>	50
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel <i>Repratonage Intention</i>	52
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	53
Tabel 4.15. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	54
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.17. Hasil Uji Realibilitas.....	57
Tabel 4.18. Ikhtisar Goodness of Fit.....	58
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Uji Normalitas
- Lampiran 8. SEM
- Lampiran 9. Estimates SEM
- Lampiran 10. Standarized SEM
- Lampiran 11. T-Value SEM

ABSTRAK

Selain mempertahankan kepuasan pelanggan masalah penting dalam mengelola toko, peritel harus mampu menawarkan kepada konsumen kesempatan untuk mengunjungi satu toko ritel di satu tempat dan melakukan pembelian pada barang dan jasa yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan, *store assortment*, kepercayaan, komitmen dan *store environment* terhadap kepuasan pelanggan dan *repeatronage intention* Hypermart City of Tomorrow Surabaya.

Sampel yang digunakan berjumlah 200 orang konsumen Hypermart City of Tomorrow Surabaya. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah structural equation model. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, *store assortment*, kepercayaan, komitmen dan *store environment* ditemukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repeatronage intention*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; *Store Assortment*; Kepercayaan; Komitmen; *Store Environment*; *Repeatronage Intention*

ABSTRACT

In addition to maintaining customer satisfaction issues are important in managing the store, retailers must be able to offer consumers the opportunity to visit a retail store in one place and making purchases on goods and services. This research aims to examine the influence of the quality of service, store assortment, trust, commitment and store environment towards customer satisfaction and repatronage intention Hypermart Surabaya City of Tomorrow.

The sample used amounted to 200 people consumers Hypermart Surabaya City of Tomorrow. Data were collected using a questionnaire. Analytical techniques used are structural equation. model analysis results showed that the quality of service, store assortment, trust, commitment and store environment found a positive effect towards customer satisfaction. In addition customer satisfaction found positive and significant effect against the repatronage intention.

Keywords: Quality Of Service; Store Assortment; Trust; Commitment; Store Environment; Repatronage Intention