

**PENGARUH *SATISFACTION*, *TRUST* DAN *COMMITMENT* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA PRODUK *PRIVATE LABEL* NEVADA
MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**



OLEH:

CINDYA NATASYA PAKANAN
3103013253

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

**PENGARUH *SATISFACTION*, *TRUST* DAN *COMMITMENT* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA PRODUK *PRIVATE LABEL* NEVADA
MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**

SKRIPSI

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

OLEH:

**CINDYA NATASYA PAKANAN
3103013253**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

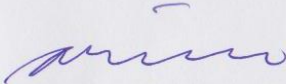
SKRIPSI

**PENGARUH *SATISFATION, TRUST* DAN *COMMITMENT*
TERHADAP *LOYALITAS* KONSUMEN PADA
PRODUK PRIVATE LABEL NEVADA
MATAHARI DEPARTMENT STORE DI SURABAYA**

OLEH:
CINDYA NATASYA PAKANAN
3103013253

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

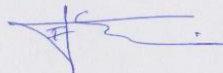
Dosen Pembimbing I,



Dra. Ec Lydia Ari W, MM.

Tanggal: 20/11/14

Dosen Pembimbing II,



Drs. P. Julius F Nagel, S. Th., MM.

Tanggal: 23/11/14

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Cindya Natasya Pakanan
NRP : 3103013253
Telah diuji pada tanggal 3 Februari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

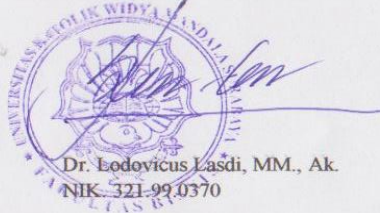
Ketua Tim Penguji :



Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM
NIK: 311.92.0183

Mengetahui:

Dekan ,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.
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, sebagai Mahasiswa/i Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindya Natasya Pakanan
NRP : 3103013253
Judul Skripsi : PENGARUH *SATISFACTION, TRUST* DAN
COMMITMENT TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA PRODUK *PRIVATE LABEL* NEVADA
MATAHARI DEPARTMENT STORE DI
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.

Surabaya, 24 Januari 2017

Yang menyatakan,



Cindya Natasya Pakanan

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 *Satisfaction, Trust, dan Commitment* terhadap *Customer Loyalty* pada produk *Private Label* Nevada Matahari Departement Store Surabaya” dari proses awal hingga proses akhir penelitian ini. Selain itu ada pula 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 penyusunan dan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan banyaknya kekurangan mulai dari waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. 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. Ibu Dra. Ec. Lydia Ari W, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan yang sangat berguna, dan saran-saran yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. P. Julius F. Nagel, S.Th.,MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengajaran dan pengarahan yang sangat membantu, ide dan saran-saran yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. 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.
6. Terima kasih juga kepada keluarga tercinta, khususnya Papa, Mama, dan Kakak tercinta Deni, Helma, Andika, dan Innes yang telah memberikan banyak dukungan dan nasehat serta selalu mendoakan kelancaran untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan dan seperantauan penulis Mona yang selalu membantu dan meluangkan waktu untuk penulis selama pembuatan skripsi. Teman tercinta penulis Astrid dan Gaby yang selalu mendengarkan curahan hati penulis, serta memberikan doa dan semangat untuk kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman kuliah penulis Cynthia, Sapi, Vensca, Stephani, dan Bona yang selalu memberikan dukungan, waktu dan nasehat dalam mengerjakan skripsi ini, serta menjadi teman baik penulis selama di Surabaya.
9. Teman-teman pengurus LPM periode 2014/2015 dan periode 2015/2016 yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Sang Torayan (KMST) dan Ikatan Alumni SMA Katolik Makale (IKASKAM) yang selalu memberi dukungan selama berkuliah di Surabaya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan masukan positif kepada pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Dengan segala kekurangan serta pengalaman yang ada, penulis dapat menerima saran serta kritik guna membangun dari para pembaca dalam perbaikan penelitian ini pada masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan–kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

Cindya Natasya Pakanan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Peneltian	7
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 <i>Private Label</i>	12
2.2.2. <i>Satisfaction</i>	15
2.2.3. <i>Trust</i>	17

2.2.4	<i>Commitment</i>	19
2.2.5	<i>Customer Loyalty</i>	21
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1	<i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i>	24
2.3.2.	<i>Trust</i> dan <i>Commitment</i>	25
2.3.3	<i>Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	25
2.3.4	<i>Trust</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	26
2.3.5	<i>Commitment</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	26
2.4	Model Penelitian.....	27
2.5	Hipotesis	28
BAB 3.	METODE PENELITIAN	29
3.1.	Jenis Penelitian	29
3.2.	Identifikasi Variabel	29
3.3.	Definisi Operasional Variabel	30
3.4	Pengukuran Variabel	31
3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
3.7.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.8.	Teknik Analisis Data	34
BAB 4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1.	Karakteristik Responden.....	38
4.2	Statistik Deskriptif Indikator Penelitian.....	42
4.3.	Analisis Data.....	44
4.3.1	Uji Normalitas	45
4.3.2	Uji Validitas	47
4.3.3	Uji Realibilitas.....	48
4.3.4	Pengujian Model Struktural.....	49

4.3.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	52
4.4 Pengujian Hipotesis	53
4.5. Pembahasan	56
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran	65
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	11
Tabel 3.1 Indeks Kecocokan Model Data	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	41
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Jawaban Responden Penelitian	43
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i>	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	53
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Pengujian Model Struktural	49
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3a. Jawaban Responden Variabel *Satisfaction* dan *Trust*
- Lampiran 3b. Jawaban Responden Variabel *Commitment* dan *Customer Loyalty*
- Lampiran 4. Hasil Responden
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Struktural Equation Model
- Lampiran 10. Path Diagram

**PENGARUH *SATISFACTION*, *TRUST* DAN *COMMITMENT* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA *PRIVATE LABEL* NEVADA MATAHARI
DEPARTEMENT STORE SURABAYA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *satisfaction*, *trust* dan *commitment* terhadap *customer loyalty* pada *private label* Nevada di Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian hipotesis yang disertai pengujian statistik. Variabel penelitian meliputi 3 variabel eksogen yang terdiri dari *Satisfaction*, *Trust* dan *Commitment*, serta terdapat 1 variabel endogen yaitu *Customer Loyalty*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 200 sampel. Teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *satisfaction* terhadap *trust*, *trust* terhadap *commitment*, *satisfaction* terhadap *customer loyalty*, *trust* terhadap *customer loyalty*, serta hasil penelitian ini juga menunjukkan *commitment* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci : *Private Label*, *Satisfaction*, *Trust*, *Commitment*, *Customer Loyalty*.

**THE INFLUENCE OF SATISFACTION, TRUST AND COMMITMENT
ON CUSTOMER LOYALTY A PRIVATE LABEL NEVADAMATAHARI
DEPARTMENT STORE IN SURABAYA**

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of satisfaction, trust, and commitment on customer loyalty a private label Nevada Matahari Department Store in Tunjungan Plaza Surabaya. This study is accompanied by statistical testing hypotheses. The research variables include three exogenous variables consists of Satisfaction, Trust and Commitment, , and one endogenous variable that is Customer Loyalty. Total sample of 200 samples. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM).

The results of this study indicate that there is a positive effect of satisfaction to trust, trust to commitment, satisfaction to customer loyalty, trust to customer loyalty. And the results of study also showed a positive effect on commitment on customer loyalty.

Keywords: Private Label, Satisfaction, Trust, Commitment, Customer Loyalty

