

APAKAH TERDAPAT PERBEDAAN LOYALITAS *MEMBER*
BERDASARKAN PREFERENSI *REWARD*



OLEH:

IGNATIUS RICKY HARMOKO

3103013046

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

HALAMAN JUDUL

**APAKAH TERDAPAT PERBEDAAN LOYALITAS *MEMBER*
BERDASARKAN PREFERENSI *REWARD***

SKRIPSI

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

Oleh:
IGNATIUS RICKY HARMOKO
3103013046

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**APAKAH TERDAPAT PERBEDAAN LOYALITAS *MEMBER*
BERDASARKAN PREFERENSI *REWARD***

Oleh:
IGNATIUS RICKY HARMOKO
3103013046

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

Dosen Pembimbing,



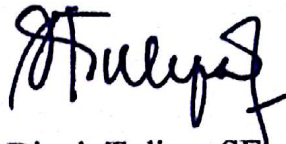
Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.

Tanggal: 15 Juli 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Ignatius Ricky Harmoko NRP 3103013046,
Telah diuji pada tanggal 24 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji



Ketua Tim Penguji:



Dr. Diah Tulipa, SE., MM.
NIK. 311.02.0543

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.
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**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IGNATIUS RICKY HARMOKO

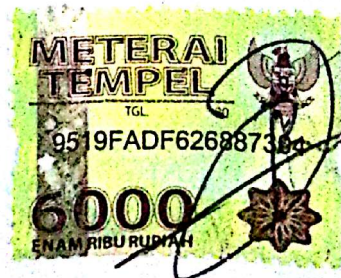
NRP : 3103013046

Judul Skripsi : APAKAH TERDAPAT PERBEDAAN
LOYALITAS *MEMBER* BERDASARKAN
PREFERENSI *REWARD*

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, Juni 2017



IGNATIUS RICKY HARMOKO

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Apakah Terdapat Perbedaan *Loyalitas Member* Berdasarkan Preferensi *Reward* ini dengan baik.

Penulis sangat bersyukur karena telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM.,Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE.,M.Sc, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Dominicus Wahyu Pradana., SE., MM, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Drs. Julius F Nagel,S.TH,MM, selaku dosen wali yang membimbing dan memberi arahan dalam menimba ilmu.
7. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak dukungan, doa, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh.
8. Kepada saudara saya yang telah memberikan arahan dukungan, doa, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman-teman angkatan 2013 Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, terima kasih atas semangat, bantuan, saran, dan doanya.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, Juni 2017

IGNATIUS RICKY HARMOKO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9

2.2.1. Deskripsi Teori.....	9
2.2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2.1.2. Program Loyalitas.....	9
2.2.1.3. <i>Compatibility Reward</i>	12
2.2.1.4. <i>Tangibility Reward</i>	12
2.2.1.5. <i>Timing of Reward</i>	12
2.2.2. Perbedaan Antar Variabel.....	13
2.2.2.1. Perbedaan Loyalitas Antara <i>Compatible Reward</i> dengan <i>Incompatible Reward</i>	13
2.2.2.2. Perbedaan Loyalitas Antara <i>Tangible Reward</i> dengan <i>Intangible</i> <i>Reward</i>	14
2.2.2.3. Perbedaan Loyalitas Antara <i>Immediate Reward</i> dengan <i>Delayed Reward</i>	15
2.3. Model.....	15
2.4. Hipotesis Penelitian.....	16

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Identifikasi Variabel.....	17
3.2.1. Variabel Independen.....	17
3.2.2. Variabel Dependen.....	17
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3.1. <i>Compatibility Reward (X1)</i>	18

3.3.2. Tangibility Reward (X2).....	18
3.3.3. Timing of Reward (X3).....	19
3.3.4. Loyalitas (Y1).....	19
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4.1. Jenis Data.....	20
3.4.2. Sumber Data.....	20
3.5. Skala Pengukuran.....	20
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, dan Langkah Memperoleh Data.....	21
3.7.1. Populasi.....	21
3.7.2. Sampel.....	21
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.7.4. Langkah Memperoleh Data.....	22
3.8. Metode Analisis Data.....	22
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.8.2. Uji Homogenitas.....	23
3.8.3. Pengujian Hipotesis.....	24
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden.....	25
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..	26
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	26
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	27
4.2. Deskripsi Data.....	28
4.2.1. Nilai Rata-Rata Variabel.....	28
4.2.2. Uji Validitas.....	30
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	30
4.2.4. Uji Homogenitas.....	31
4.3. Uji Hipotesis.....	32
4.3.1. Uji ANOVA.....	32
4.4. Pembahasan.....	34
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	36
5.2. Saran.....	36
5.2.1 Saran Akademik.....	36
5.2.2 Saran Praktis.....	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Data Penjualan Kotor Matahari Tahun 2014-2015.....	2
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	8
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan....	27
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	27
Tabel 4.5. Interval Rata-Rata Skor.....	28
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas.....	29
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.9. Hasil Uji Homogenitas.....	32
Tabel 4.10. <i>Output Between-Subjects Factors</i>	33
Tabel 4.11. <i>Output Test of Between-Subjects Effects</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	16
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. *Output Uji Statistik Deskriptif*
- Lampiran 5. *Output Uji Validitas*
- Lampiran 6. *Output Uji Reliabilitas*
- Lampiran 7. *Output Uji Homogenitas*
- Lampiran 8. *Output Between-Subjects Factors*
- Lampiran 9. *Output Test of Between-Subjects Effects*

ABSTRAK

Dalam membentuk loyalitas konsumen diperlukan program loyalitas salah satunya berupa *membership program*. Konsumen yang menjadi *member* akan diberikan *reward* sesuai ketentuan yang diberlakukan oleh toko tersebut. Jenis *reward* ada tiga yaitu *compatibility reward*, *tangibility reward*, dan *timing of reward*. *Compatibility reward* adalah kesesuaian *reward* dengan citra toko, terdiri dari dua preferensi yaitu *compatible* dan *incompatible*. *Tangibility reward* adalah bentuk dari *reward* yang diterima, terdiri dari dua preferensi yaitu *tangible* dan *intangible*. *Timing of reward* adalah waktu pemberian *reward* tersebut, terdiri dari dua preferensi yaitu *immediate* dan *delayed*. Penelitian ini meneliti tentang apakah terdapat perbedaan loyalitas member berdasarkan preferensi *reward*, setelah itu akan diketahui preferensi *reward* manakah yang lebih diminati oleh *member* sehingga toko bisa menerapkan *reward* yang lebih dipilih tersebut dan *member* akan termotivasi untuk berbelanja lagi di toko. Penelitian ini menggunakan uji ANOVA melalui program SPSS untuk membandingkan antara *compatibility*, *tangibility*, dan *timing of reward*. Setelah dilakukan olah data, hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tidak terdapat perbedaan loyalitas antara *member* yang diberi *compatible reward* dan *incompatible reward*, (2) terdapat perbedaan loyalitas antara *member* yang diberi *tangible reward* dan *intangible reward*, (3) tidak terdapat perbedaan loyalitas antara *member* yang diberi *immediate reward* dan *delayed reward*.

Kata Kunci: *loyalty, loyalty program, compatibility reward, tangibility reward, timing of reward*

ABSTRACT

In building consumer loyalty, loyalty program is needed as an example is membership program. Consumer that joined member will given reward according provision in force by the store. There are three kind of rewards that are compatibility reward, tangibility reward, and timing of reward. Compatibility reward is reward that corresponding with the store image, that are two preferences of compatibility rewards that are compatible and incompatible reward. Tangibility reward is abstraction of rewards that are two preferences of tangibility rewards that are tangible and intangible reward. Timing of reward is time period reward given to member, that are two preferences of timing of rewards that are immediate and delayed reward. This investigation examines is there any difference on member's loyalty based on reward preferences, after that will be known which preference of reward that more desirable by member so the store can adjust reward that desirable and motivate member to shop again in store. This investigation uses ANOVA through SPSS software for compare between compatibility, tangibility, and timing of reward. After processing the data, the result are: (1) there is no difference loyalty between member that given compatible reward and incompatible reward, (2) there is difference loyalty between member that given tangible reward and intangible reward, (3) there is no difference loyalty between member that given immediate reward and delayed reward.

Keywords: *loyalty, loyalty program, compatibility reward, tangibility reward, timing of reward*