

Konsentrasi / Bidang Minat :  
Ritel

**PENGARUH *IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS* DAN *PRIVATE LABELS LOYALTY* TERHADAP *STORE LOYALTY* DI LOTTE MART SURABAYA**



**OLEH:**

**RUTH EVELINE WIBISONO  
31030141054**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH *IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS* DAN *PRIVATE LABELS LOYALTY* TERHADAP *STORE LOYALTY* DI LOTTE MART SURABAYA**



**OLEH:**

**RUTH EVELINE WIBISONO  
3103014054**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH *IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS* DAN *PRIVATE LABELS LOYALTY* TERHADAP *STORE LOYALTY*  
DI LOTTE MART SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Oleh:

RUTH EVELINE WIBISONO

3103014054

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

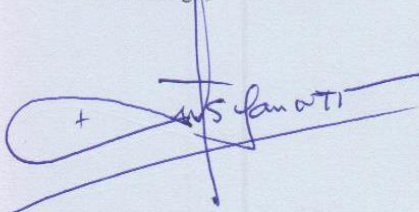
SKRIPSI

**PENGARUH *IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS* DAN *PRIVATE LABELS LOYALTY* TERHADAP *STORE LOYALTY* DI LOTTE MART SURABAYA**

Oleh:  
RUTH EVELINE WIBISONO  
3103014054


Telah disetujui dan diterima dengan baik  
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A.Y. Yan Wellyan T.P.', with a large, stylized flourish extending to the left.

Dr. A.Y. Yan Wellyan T.P., M.Si  
Tanggal: 19 Januari 2018

Pembimbing II,

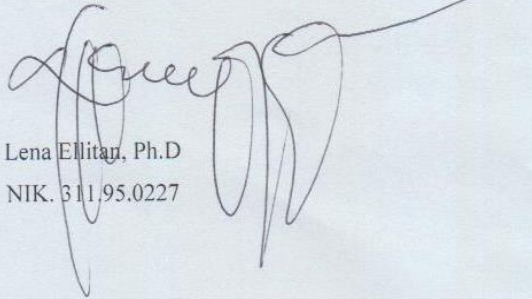
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Veronika Rahmawati', with a large, stylized flourish extending to the right.

Veronika Rahmawati, SE., M.Si  
Tanggal: 18 Jan 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Ruth Eveline Wibisono NRP: 3103014054 Telah diuji pada tanggal 29 Januari 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Lena Ellitag, Ph.D  
NIK. 311.95.0227

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI  
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 yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruth Eveline Wibisono

NRP : 3103014054

Judul Skripsi : Pengaruh *In-Store Characteristics, Economic Drivers, Private Labels Characteristics, dan Private Labels Loyalty*, terhadap *Store Loyalty* di *Lotte Mart 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 juga menyetujui 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, 18/1/2018

Yang Menyatakan,



Ruth Eveline Wibisono

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasihNya yang melimpah sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “*PENGARUH IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS LOYALTY DAN PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS TERHADAP STORE LOYALTY DI LOTTE MART SURABAYA*” dengan tepat waktu, di mana skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih atas bantuan dan dukungan beberapa pihak selama proses penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI 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. Dr. A.Y. Yan Wellyan T.P., M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah melakukan yang terbaik dalam mengajar dan mendidik penulis.

6. Kedua orangtua penulis yang telah membiayai, mendukung, dan memberikan kasih sayang pada penulis sehingga penulis mendapat kesempatan untuk menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
7. Teman-teman penulis terutama Christian Suliamto Tanujaya yang selalu siap membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis lebih semangat dalam mengerjakan Skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan penulis, dan guru-guru Sekolah Minggu yang tidak bisa disebutkan namanya satu yang telah memberikan dukungan serta doa yang terus mengalir.

Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya bagi pihak Lotte Mart Surabaya, dunia pendidikan maupun bagi penelitian yang akan datang. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir (Skripsi) ini masih banyak kekurangan serta belum sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan dan saran yang membangun bagi pembaca sehingga dapat dijadikan sebagai pembelajaran agar lebih baik lagi di masa yang mendatang.

Surabaya, 17 Januari 2018

Ruth Eveline Wibisono



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tinjauan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Peneitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 <i>In-store Characteristics</i> .....	10
2.2.2 <i>Economic Drivers</i> .....	14
2.2.3 <i>Private Labels Characteristics</i> .....	15
2.2.4 <i>Private Labels Loyalty</i> .....	17

2.2.5 <i>Store Loyalty</i> .....	19
2.3 Hubungan antar Variabel.....	21
2.3.1 Pengaruh antara <i>In-store Characteristics</i> dengan <i>Store Loyalty</i> .....	21
2.3.2 Pengaruh antara <i>Economic Drivers</i> dengan <i>Store Loyalty</i> .....	22
2.3.3 Pengaruh Antara <i>Private Labels Loyalty</i> dengan <i>Store Loyalty</i> .....	23
2.3.4 Pengaruh antara <i>Private Labels Characteristics</i> dengan <i>Store Loyalty</i> melalui <i>Private Labels Loyalty</i> .....	24
2.4 Kerangka Konseptual .....	25
2.5 Hipotesis.....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Identifikasi Variabel .....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.3.1 <i>In-store Characteristics</i> .....	27
3.3.2 <i>Economic Drivers</i> .....	27
3.3.3 <i>Private Labels Loyalty</i> .....	28
3.3.4 <i>Private Labels Characteristics</i> .....	28
3.3.5 <i>Store Loyalty</i> .....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5 Skala Pengukuran Variabel .....	29
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6.1 Populasi.....	30
3.6.2 Sampel .....	30
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	32

3.7.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.7.3 Uji SEM .....	33
3.7.4 Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian <i>Private Label</i> .....	41
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	41
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>In-store Characteristics</i> .....	42
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Economic Drivers</i> .....	43
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Private Labels Characteristics</i> .....	44
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Private Label Loyalty</i> .....	44
4.2.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Loyalty</i> .....	45
4.3 Uji Asumsi SEM.....	46
4.3.1 Uji Normalitas, Validitas dan Reliabilitas .....	46
4.3.2 Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	51
4.3.3 Uji Hipotesis .....	51
4.4 Pembahasan .....	53
4.4.1 Pengaruh <i>In-store Characteristics</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> di Lotte Mart Surabaya .....	53
4.4.2 Pengaruh <i>Economic Drivers</i> terhadap <i>Store Loyalty</i> di Lotte Mart Surabaya .....	54
4.4.3 Pengaruh <i>Private Labels Characteristics</i> terhadap <i>Private Labels Loyalty</i> di Lotte Mart Surabaya .....	55
4.4.4 Pengaruh <i>Private Labels Loyalty</i> dengan <i>Store Loyalty</i>	

di Lotte Mart Surabaya .....	56
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Akademis .....	58
5.2.2 Saran Praktis .....	58
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian <i>Private Label</i> .....	41
Tabel 4.4 Kelompok Interval Penilaian .....	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>In-Store Characteristics</i> (X1) .....	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Economic Drivers</i> (X2) .....	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Private Labels</i> <i>Characteristics</i> (X3) .....	44
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Private Labels Loyalty</i> (Y1) .....	45
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Loyalty</i> (Y2) .....	45
Tabel 4.10 Tabel Normalitas .....	46
Tabel 4.11 <i>Correlation Matrix of ETA and KSI</i> .....	47
Tabel 4.12 Tabel Validitas.....	48
Tabel 4.13 Tabel Reliabilitas .....	49
Tabel 4.14 <i>Covariance Matrix of Latent Variables</i> .....	51
Tabel 4.14 Tabel <i>Goodness of Fit</i> .....	51
Tabel 4.15 Tabel Pengujian Hipotesis .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Uji SEM
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : *Path Diagram*

**PENGARUH *IN-STORE CHARACTERISTICS*, *ECONOMIC DRIVERS*, *PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS* DAN *PRIVATE LABELS LOYALTY* TERHADAP *STORE LOYALTY* DI LOTTE MART SURABAYA**

**Abstrak**

Persaingan antarbisnis ritel yang berkembang sangat pesat menuntut peritel untuk meningkatkan strategi agar konsumen menjadi loyal pada *private label* dan toko. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 150 responden pada pengunjung Lotte Mart Surabaya yang berusia 17-65 tahun dan pernah membeli *private label* Lotte Mart paling sedikit 2x dalam 3 bulan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dengan alat analisis yang digunakan adalah *LISREL 8.70*. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa: (1) *in-store characteristics* tidak berpengaruh signifikan terhadap *store loyalty* di Lotte Mart Surabaya; (2) *economic drivers* berpengaruh signifikan terhadap *store loyalty* di Lotte Mart Surabaya; (3) *private labels characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *private labels loyalty* di Lotte Mart Surabaya; (4) *private labels loyalty* berpengaruh signifikan terhadap *store loyalty* di Lotte Mart Surabaya.

**Kata Kunci:** *In-Store Characteristics, Economic Drivers, Private Labels Characteristics, Private Labels Loyalty, Store Loyalty*



**THE EFFECT OF IN-STORE CHARACTERISTICS, ECONOMIC DRIVERS, PRIVATE LABELS CHARACTERISTICS AND PRIVATE LABELS LOYALTY TOWARD STORE LOYALTY AT LOTTE MART SURABAYA**

***Abstract***

*The competition between retail business is growing which demand the retailer to improve the strategic to maintain the customer's loyalty toward the private label and the store. This research used the non probability sampling with purposive sampling method. The sample were 150 respondents in Lotte Mart around 17 until 65 years old who have bought the private label at least twice in three months. Moreover, for the analysis, this study used structural equation modeling (SEM) with LISREL 8.70 as the instrument. The result of this research shows (1) in-store characteristics did not give any significant effect toward the store loyalty at Lotte Mart Surabaya; (2) economic drivers have a significant contribution toward the store loyalty at Lotte Mart Surabaya; (3) private labels characteristics have a significant contribution toward the private labels loyalty at Lotte Mart Surabaya; (4) private labels loyalty have a significant contribution toward the store loyalty at Lotte Mart Surabaya.*

***Keywords: In-Store Characteristics, Economic Drivers, Private Labels Characteristics, Private Labels Loyalty, Store Loyalty.***