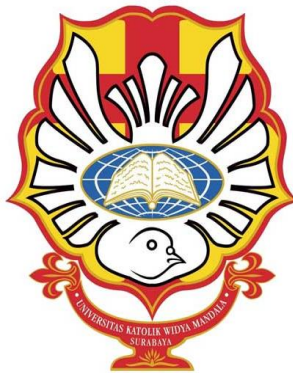


**PENGARUH *RELIABILITY*, *PERSONAL INTERACTION*, *PROBLEM SOLVING*,
DAN *POLICY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI ADIDAS STORE
TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA**



**OLEH :
CHRISTIE ADRIAN PURWANTO
3103014103**

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

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *RELIABILITY*, *PERSONAL INTERACTION*,
PROBLEM SOLVING, DAN *POLICY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ADIDAS STORE
TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI

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

OLEH:
CHRISTIE ADRIAN PURWANTO
3103014103

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *RELIABILITY*, *PERSONAL INTERACTION*,
PROBLEM SOLVING, DAN *POLICY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ADIDAS STORE
TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA**

Oleh :
Christie Adrian Purwanto
3103014103

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.
Tanggal: 25 Juni 2018

Pembimbing II,



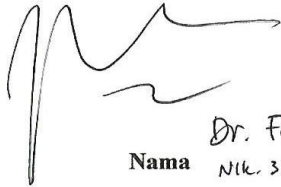
Yuliasti Ika Handayani, SE., MM
Tanggal: 25 Juni 2018

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh Christie Adrian Purwanto NRP
3103014103**

Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

 25/7¹⁸

Nama NIK. 311.96.0252

Mengetahui:



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 Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christie Adrian Purwanto

NRP : 3103014103

Judul Skripsi : Pengaruh *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving* dan *Policy* terhadap Kepuasan Pelanggan di Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan ASLI karya tulis saya sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Juni 2018

Yang menyatakan,



Christie Adrian Purwanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Reliability, Personal Interaction, Problem Solving* dan *Policy* terhadap Kepuasan Pelanggan di Adidas *Store* Tunjungan Plaza Surabaya”. Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung atau tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya, antara lain untuk:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., CA., CPAI selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa

awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

4. Ibu Yuliasti Ika Handayani, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Orang tua dan keluarga besar yang mendukung doa dan memberi semangat dengan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Sahabat-sahabat terbaik Novela, Maria, Wilson, Glenn, Desy, Yoko, Vincent, dan Syeilla yang selalu mendukung selama kuliah penulisan tugas akhir skripsi dan menjadi teman-teman baik saya.
8. Teman-teman seperjuangan (Anthony, Aaron, Lily, Okta, Maya, Vinny), terima kasih sudah memotivasi penulis. Dukungan kalian benar-benar berarti bagi penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman terdekat Yesa, Ivan, Panji, Calvin, Febryan, Alvin dan Cindy yang selalu membantu, mendukung, dan memberi semangat.

10. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 30 Juni 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christie Adrian Purwanto', written in a cursive style.

Christie Adrian Purwanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 <i>Reliability</i>	15
2.2.2 <i>Personal Interaction</i>	16
2.2.3 <i>Problem Solving</i>	17

2.2.4 <i>Retail Policy</i>	18
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Pengaruh <i>Personal Interaction</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.3 Pengaruh <i>Problem Solving</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.4 Pengaruh <i>Policy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Model Penelitian.....	23
2.5 Hipotesis.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Identifikasi Variabel	25
3.3 Definisi Operasional Variabel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data	31

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Karakteristik Responden	39
4.2 Deskripsi Data	42
4.3 Hasil Analisis Data	46
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh <i>reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan	57
4.4.2 Pengaruh <i>personal interaction</i> terhadap kepuasan Pelanggan	58
4.4.3 Pengaruh <i>problem solving</i> terhadap kepuasan Pelanggan	59
4.4.4 Pengaruh <i>policy</i> terhadap kepuasan pelanggan	59
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	14
Tabel 4.1 Usia.....	39
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Pendapatan.....	41
Tabel 4.5 Pekerjaan	41
Tabel 4.6 Interval Rata-rata Skor	42
Tabel 4.7 Deskripsi Data Variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.8 Deskripsi Data Variabel <i>Personal Interaction</i>	43
Tabel 4.9 Deskripsi Data Variabel <i>Problem Solving</i>	44
Tabel 4.10 Deskripsi Data Variabel <i>Policy</i>	45
Tabel 4.11 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.14 Pengujian Validitas Indikator Penelitian	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Lampiran 3. Jawaban Responden

Lampiran 4. Tabel Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Statistik Deskriptif Variabel

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Berganda

Lampiran 7. Uji Validitas

Lampiran 8. Uji Reliabilitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy* terhadap kepuasan pelanggan di Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah mengetahui Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya, sudah pernah berbelanja di Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya dalam 1 tahun terakhir, dan sudah pernah menggunakan produk Adidas dalam 1 tahun terakhir. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis didukung; (2) *Personal interaction* tidak signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis tidak didukung; (3) *Problem solving* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis didukung; dan (4) *Policy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya, sehingga hipotesis didukung.

Kata Kunci: *Reliability*, *Personal interaction*, *Problem solving*, *Policy*, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of reliability, personal interaction, problem solving, and policy on customer satisfaction in Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya. The sampling technique used is non probability sampling by purposive sampling. Characteristics of respondents in this study is to know Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya, has been shopping at Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya in the last 1 year, and has been using Adidas products in the last 1 year. The sample used in this study were 150 respondents. The data analysis technique used is Multiple Regression Analysis with the help of SPSS program.

The results of this study prove that: (1) Reliability has a positive and significant impact on customer satisfaction, so the hypothesis is supported; (2) Personal interaction has no significant positive effect on customer satisfaction, so the hypothesis is not supported; (3) Problem solving has a positive and significant impact on customer satisfaction, so the hypothesis is supported; and (4) Policy have positive and significant influence to customer satisfaction in Adidas Store Tunjungan Plaza Surabaya, so hypothesis supported.

Keywords : *Reliability, Personal interaction, Problem solving, Policy, Customer satisfaction*