

**PENGARUH *SATISFACTION*, *LOYALTY* TERHADAP  
*WILLINGNESS TO PAY* YANG DIMEDIASI LOYALITAS  
PADA KONSUMEN *SMARTPHONE* SAMSUNG  
DI SURABAYA**



**OLEH:  
YAFET KURNIA WIJAYA  
3103014240**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH *SATISFACTION*, *LOYALTY* TERHADAP  
*WILLINGNESS TO PAY* YANG DI MODERASI  
OLEH *PERCEIVED RISK* PADA SAMSUNG  
DI SURABAYA**

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

**YAFET KURNIA WIJAYA**  
**3103014240**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
2020

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

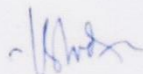
**PENGARUH *SATISFACTION, LOYALTY* TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY* YANG DI MODERASI OLEH *PERCEIVED RISK* PADA SAMSUNG  
DI SURABAYA**

OLEH:

**YAFET KURNIA WIJAYA  
3103014240**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing 1.



Dr. Margaretha Ardanari, SE., M.Si  
NIDN : 0716047002  
Tanggal :

Pembimbing 2.

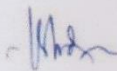


Yulika Rosita Agrippina, S.M., MIB.,  
NIDN : 0701079401  
Tanggal : 28 Juli 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh: Yafet Kurnia Wijaya, NRP: 3103014240, Telah diuji pada tanggal 10 Juli 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Margaretha Ardanari, SE., M.Si

NIDN : 0716047002

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.,  
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L. SE.M.SC.,  
NIDN. 0703087902

Robertus Sigit Harbowo Lukito  
Dr. Robertus Sigit Harbowo  
Lukito, OU-Head of Management  
Department, O-1616161616161616  
Surabaya Catholic University,  
E-mail: manage@skwsm.ac.id  
I am approving this document  
Surabaya, East Java, IDN  
2020-07-09 14:15:27

**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 : Yafet Kurnia Wijaya

NRP : 3103014240

Judul Skripsi : PENGARUH *SATISFACTION*, *LOYALTY* TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY* YANG DI MODERASI OLEH *PERCEIVED RISK* PADA SAMSUNG 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.

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

Surabaya, 19 Juni 2020  
Yang menyatakan



(Yafet Kurnia Wijaya)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penelitian tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akan sangat kesulitan menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
3. Ibu Dr. Margaretha Ardanari, SE., M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Yulika Rosita Agrippina, S.M., MIB., selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua dan kekasih saya yang telah memberikan dukungan penuh selama penelitian Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
7. Segenap staff di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala keperluan administrasi.

8. Teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama penelitian Tugas Akhir ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang turut berperan dalam membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari para pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.2. Penelitian Terdahulu .....	12
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	12
2.4. Model Penelitian .....	16
2.5. Hipotesis.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Identifikasi Variabel.....	17



3.3. Definisi Operasional.....	18
3.4. Jenis Data dan Sumber Data .....	19
3.5. Pengukuran Variabel .....	19
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	20
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	20
3.8. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1. Deskripsi Data .....	26
4.2. Hasil Analisis Data.....	31
4.3. Pembahasan .....	37
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1. Simpulan.....	40
5.2. Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1. Goodness of Fit .....	24
Tabel 4.1. Usia.....	26
Tabel 4.2. Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir .....	27
Tabel 4.4. Pengeluaran Tiap Bulan .....	28
Tabel 4.5. Kategori Interval Kelas .....	29
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	29
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	30
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif <i>Willingness to Pay</i> .....	31
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	32
Tabel 4.10. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	32
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.13. Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i> .....	35
Tabel 4.14. Pengujian Hipotesis.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Presentase Penjualan Handphone di Q4 2018.....	3
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Structural Equation Model

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu produk. Hal itu akan mendorong pelanggan untuk bersedia membayar lebih terhadap suatu produk yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *willingness to pay* melalui loyalitas sebagai mediasi.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengguna *smartphone* Samsung di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan syarat pernah membeli *smartphone* Samsung. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 137 orang konsumen.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel eksogen serta loyalitas pelanggan dan *willingness to pay* sebagai variabel endogen. Selanjutnya, penulis mengolah data hasil penelitian menggunakan Lisrel 8.80 untuk memperoleh kesimpulan yang signifikan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dihitung, maka hasil penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan *willingness to pay* pada produk *smartphone* Samsung di Surabaya

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Willingness to pay*.

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction will affect customer loyalty to a product. It will encourage customers to be willing to pay more for a product that is in line with what they expect. The purpose of this research is to know the impact of customer satisfaction willingness to pay through loyalty as mediation.*

*The population used in this research is Samsung smartphone users in Surabaya. Sampling techniques use purposive sampling on the condition of buying a Samsung smartphone. The number of samples researched as many as 137 consumers.*

*The variables in this study are customer satisfaction as an exogenous variable as well as customer loyalty and willingness to pay as endogenous variables. Furthermore, the authors process the research results using Lisrel 8.80 to obtain significant conclusions based on the results of the study. Based on the testing of the hypothesis that has been calculated, the results of this research are customer satisfaction positive and significant to customer loyalty and will eventually increase willingness to pay on Samsung smartphone products in Surabaya*

*Keywords: customer satisfaction, customer loyalty, Willingness to pay*