

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN UPAYA RELASIONAL
TERHADAP *OUTCOME* RELASIONAL DENGAN KEPUASAAN
TRANSAKSIONAL SEBAGAI MEDIASI PADA PELANGGAN
CARREFOUR BG-JUNCTION SURABAYA**



OLEH:

THERESIA JOSEPHINE SIGFREDA

3103009254

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN UPAYA RELASIONAL
TERHADAP *OUTCOME* RELASIONAL DENGAN KEPUASAAN
TRANSAKSIONAL SEBAGAI MEDIASI PADA PELANGGAN
CARREFOUR BG-JUNCTION SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

THERESIA JOSEPHINE SIGFREDA

3103009254

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN UPAYA RELASIONAL
TERHADAP *OUTCOME* RELASIONAL DENGAN KEPUASAAN
TRANSAKSIONAL SEBAGAI MEDIASI PADA PELANGGAN
CARREFOUR BG-JUNCTION SURABAYA

Oleh:

THERESIA JOSEPHINE SIGFREDA

3103009254

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

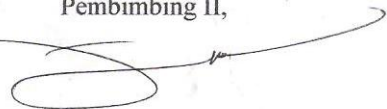
a.n



Dr. Chr Whidya Utami, MM

Tanggal : 12-9-2013

Pembimbing II,



Drs. Ec. Trisno Musanto

Tanggal : 11-9-2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh :THERESIA JOSEPHINE SIGFREDA. NRP
3103009254 Telah diuji pada tanggal dan
dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

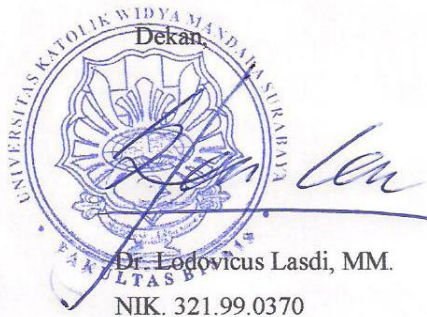
Ketua Tim Penguji




(Prof. Dr. Teman Koesmono,MM)

Mengetahui :

Ketua Jurusan



Dekan
Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370



Herlina Yoka Roida, SE, M.Com(Fin)
NIK. 311.99.0362

**PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Josephine Sigfreda

NRP : 3103009254

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Upaya Relasional Terhadap Outcome Relasional Dengan Kepuasan Transaksional Sebagai Mediasi Pada Pelanggan Carrefour BG-Junction Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, 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, 4 Oktober 2013

Yang Menyatakan,



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 Kualitas Layanan dan Upaya Relasional Terhadap *Outcome* Relasional Dengan Kepuasan Transaksional Sebagai Mediasi Pada Pelanggan Carrefour BG-Junction Surabaya” dari awal hingga akhir penelitian ini. Adapaun 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 penulisan dan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, pengalaman yang dimiliki serta adanya dukungan dari berbagai pihak. 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 Herlina Yoka Roida, SE.,M.Com., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

4. Bapak Julius F. Nagel, MM., Drs., S.TH., selaku dosen wali yang telah mendampingi penulis selama proses perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Dr. Chr Whidya Utami, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Trisno Musanto, Drs. Ec., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M. Si., Ibu Lydia Ari Widyarini, Dra. EC., MM., Ibu Diyah Tulipa, SE., MM., Ibu Margaretha Ardhanari, SE., M. Si., dan Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M. Si, selaku Dosen Rumpun Ritel Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mengajarkan berbagai ilmu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Siprianus S. Sina, Drs. Ec., MM, selaku Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya yang sangat berarti untuk membimbing penulis dengan berbagai masukan yang sangat penting bagi terselesaikannya skripsi ini.
9. 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.

10. *Special thanks for my family*, khususnya orang tua penulis yang telah memberikan dukungan material dan moral serta tidak lupa mendoakan kelancaran skripsi ini hingga selesai tepat waktu.
11. Teman-temanku Fany Mago, Fatimah, Selvi Puspitayani, Priska Nita Anggraeni, Erika Sandy Setyo, Edwin Sanjaya, Abdiel Ewaldo dan semua teman-teman kost (dohoers) yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan bantuan yang tulus kepada penulis dengan caranya masing-masing.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan penelitian ini pada masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | iv |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Lampiran | x |
| Abstrak | xi |
| <i>Abstract</i> | xii |
| Bab 1. Pendahuluan | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Permasalahan | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 8 |
| Bab 2. Tunjauan Kepustakaan | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Landasan Teori | 11 |
| 2.2.1 Kualitas Layanan | 11 |
| 2.2.2 Upaya Relasional | 14 |
| 2.2.3 Kepuasan Transaksional | 18 |
| 2.2.4 <i>Outcome</i> Relasional | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Transaksional | 22 |
| 2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Outcome</i> Relasional ... | 23 |
| 2.2.7 Pengaruh Upaya Relasional Terhadap Kepuasan Transaksional | 24 |
| 2.2.8 Pengaruh Upaya Relasional Terhadap <i>Outcome</i> Relasional ... | 24 |
| 2.2.9 Pengaruh Kepuasan Transaksional Terhadap <i>Outcome</i> Relasional | 24 |
| 2.2.10 Pengaruh Kepuasan Transaksional Sebagai Mediasi Antara Kualitas Layanan Terhadap <i>Outcome</i> Relasional | 25 |
| 2.2.11 Pengaruh Kepuasan Transaksional Sebagai Mediasi Antara Upaya Relasional Terhadap <i>Outcome</i> Relasional | 25 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 25 |
| 2.4 Hipotesis | 27 |
| Bab 3. Metode Penelitian | 28 |
| 3.1 Desain Penelitian | 28 |
| 3.2 Identifikasi Variabel | 28 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel | 28 |
| 3.3.1 Kualitas Layanan | 28 |
| 3.3.2 Upaya Relasional | 29 |
| 3.3.3 Kepuasan Transaksional | 30 |
| 3.3.4 <i>Outcome</i> Relasional | 30 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 31 |

| | |
|---|----|
| 3.5 Skala Pengukuran Variabel | 31 |
| 3.6 Alat dan Metode Pengukuran Data | 32 |
| 3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 32 |
| 3.7.1 Populasi | 32 |
| 3.7.2 Sampel | 32 |
| 3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel | 33 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 34 |
| 3.8.1 Uji Normalitas Data | 34 |
| 3.9 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Uji Kecocokan | 35 |
| 3.9.1 Validitas | 35 |
| 3.9.2 Reliabilitas | 35 |
| 3.9.3 Uji Kecocokan Keseluruhan Model | 37 |
| 3.10 Uji Kecocokan Model Struktural | 39 |
| Bab 4. Analisis dan Pembahasan | 40 |
| 4.1 Deskripsi Responden | 40 |
| 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 42 |
| 4.3 Analisis Data | 46 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 46 |
| 4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 49 |
| 4.3.3 Uji Kecocokan Keseluruhan Model | 52 |
| 4.3.4 Uji Kecocokan Model Struktural | 54 |
| 4.4 Pembahasan | 60 |

| | |
|--------------------------------|----|
| Bab 5. Simpulan dan Saran..... | 69 |
| 5.1 Simpulan | 69 |
| 5.2 Saran | 73 |

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini..... | 8 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 35 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 36 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Konsumen Yang Pernah Berbelanja Ulang di Carrefour BG-Junction Surabaya | 36 |
| Tabel 4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel | 37 |
| Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_1) | 37 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Upaya Relasional (X_2)..... | 38 |
| Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Transaksional | 39 |
| Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Outcome Relasional (Y_2)..... | 40 |
| Tabel 4.9 <i>Multivariate Normality</i> | 41 |
| Tabel 4.10 <i>Univariate Normality</i> | 41 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas | 42 |
| Tabel 4.12 Perhitungan <i>Measurement Error</i> dari Kualitas Layanan | 44 |
| Tabel 4.13 Perhitungan <i>Measurement Error</i> dari Upaya Relasional..... | 45 |
| Tabel 4.14 Perhitungan <i>Measurement Error</i> dari Kepuasan Transaksional.... | 46 |
| Tabel 4.15 Perhitungan <i>Measurement Error</i> dari Outcome Relasional..... | 46 |
| Tabel 4.16 Uji Kecocokan Keseluruhan Model | 47 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Kecocokan Model | 50 |
| Tabel 4.18 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total antara Variabel Laten | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 23 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2a. Identifikasi Responden Kuesioner
- Lampiran 2b. Pengisian Kuesioner Responden
- Lampiran 2c. Total Variabel Penelitian
- Lampiran 3a. Tabel Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 3b. Tabel Deskripsi Variabel
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Uji Kecocokan Model Keseluruhan

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini Indonesia mengalami kemajuan ritel sehingga membuat semakin tergesernya pasar tradisional. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya peritel besar. Semakin banyaknya ritel yang memilih format toko maka semakin ketat juga persaingan untuk merebutkan pangsa pasar. peritel harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan upaya relasional terhadap *outcome* relasional dengan kepuasan transaksional sebagai mediasi. Dalam penelitian ini sampel yang di gunakan yaitu 200 responden. Dengan pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode ini menggunakan alat bantu kuisioner yang di bagikan kepada responden yang pernah berbelanja di Carrefour BG-Junction Surabaya. Teknik analisis data yang di gunakan adalah Structural Equation Model (SEM). Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* diketahui adanya pengaruh signifikan variabel kualitas layanan dan upaya relasional terhadap *outcome* relasional. Adanya pengaruh signifikan variabel kualitas layanan dan upaya relasional terhadap kepuasan transaksional. Hasil ini juga menunjukkan bahwa kepuasan transaksional signifikan sebagai mediasi antara kualitas layanan dan upaya relasional.

Kata kunci: kualitas layanan, upaya relasional, kepuasan transaksional, *outcome* relasional

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND RELATHIONSHIP
EFFORT ON OUTCOMES RELATHIONSIP WITH SATISFACTION
TRANSACTIONAL AS MEDIATION IN CARREFOUR BG-JUNCTION
SURABAYA

ABSTRACT

In this globalization era Indonesia progressing retail so that makes the displacement of traditional markets . It can be seen from many major retailers . Increasing number of retail stores that choose the format of competition is also getting tougher for grabs market share . retailers should be able to know and understand the requirements desired by consumers . In this study aims to determine the effect of service quality and outcome efforts toward relational transactional relational satisfaction as the mediation . In this study a sample of 200 respondents in use . By sampling using purposive sampling method . Methods of data collection in this study is a survey method . This method uses tools that questionnaires distributed to respondents who had shopped at Carrefour Surabaya BG - Junction . The data analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM) . Based on the results of data analysis and hypothesis testing using Structural Equation Modeling techniques known to the significant influence of the variable quality of service and efforts toward relational relational outcomes . The existence of significant influence of the variable quality of service and efforts transactional relational satisfaction . These results also indicate that significant transactional satisfaction as the mediation between service quality and relational effort .

Keywords : quality of service , effort relational , transactional satisfaction , relational outcomes
Keywords: service quality, relationship effort, transactional satisfaction, relationship outcomes