

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

SKRIPSI S-1



OLEH :

NATHANIA SUSANTO

3103011133

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

SKRIPSI

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

OLEH:

Nathania Susanto

3103011133

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

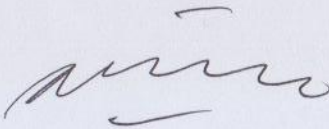
OLEH:

Nathania Susanto

3103011133

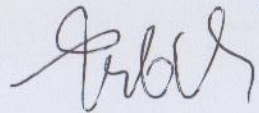
Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.
Tanggal: 19 Juli 2016

Pembimbing II,

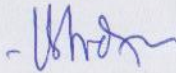


Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si
Tanggal: 19 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Nathania Susanto NRP 3103011133. Telah diuji pada tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



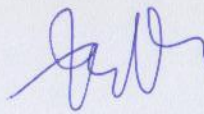
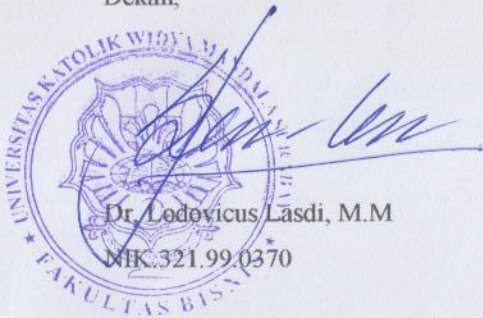
Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si.

NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan



Elisabeth Supriharyanti, S.E. M.Si

NIK. 311.99.036

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nathania Susanto

NRP : 3103011133

Judul : **PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN
ZALORA DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis 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, 13 Juli 2016

Yang menyatakan,


6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Nathania Susanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun tugas akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Complaint Handling* terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelanggan Zalora di Surabaya” ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tak terhingga, antara lain untuk:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
3. Ibu Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya serta memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir ini hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
4. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan ilmu pengetahuan pada penulis selama menempuh kuliah hingga menyelesaikan kuliah.

5. Keluarga penulis terutama Papa dan Mama yang selalu menyemangati, mendoakan serta menjadi motivator utama bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Bobby Tegar Halim yang merupakan teman dekat penulis yang selalu memberikan semangat yang tak ada habisnya dan yang selalu percaya akan impian penulis untuk menyelesaikan jenjang S1.
7. Ellyana, Dessy, Abi, Cynthia selaku sahabat baik penulis yang telah berbagi pengalaman selama masa perkuliahan serta selalu menyemangati dan memberikan dorongan moril bagi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 13 Juli 2016

Nathania Susanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Perilaku Konsumen.....	10
2.2.2. <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.2.3. <i>Complaint Handling</i>	13
2.2.4. <i>Service Recovery</i>	16

2.2.5. <i>Service Quality</i>	19
2.2.6. <i>Switching Cost</i>	21
2.2.7. <i>Service Failure</i>	23
2.2.8. <i>Service Guarantee</i>	24
2.2.9. <i>Perceived Value</i>	25
2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.3.1. Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.3.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.3. Pengaruh <i>Switching Cost</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.4. Pengaruh <i>Service Failure</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.5. Pengaruh <i>Service Guarantee</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.6. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.4. Kerangka Penelitian.....	30
2.5. Hipotesis.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Identifikasi Variabel.....	32
3.3. Definisi Operasional.....	32
3.4. Skala Pengukuran Variabel.....	38

3.5. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5.1. Jenis Data.....	38
3.5.2. Sumber Data.....	38
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.7.1. Populasi.....	39
3.7.2. Sampel.....	39
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.8. Uji Kualitas Data.....	40
3.8.1. Uji Validitas.....	40
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.9. Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.9.2. Analisis Koefisien Determinasi.....	41
3.10. Uji Hipotesis.....	42
3.10.1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	42
3.10.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	42
3.11. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.11.1. Uji Multikolinearitas.....	43
3.11.2. Uji Autokorelasi.....	44
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Karakteristik Responden.....	45
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
4.3. Uji Kualitas Data.....	56
4.3.1. Uji Validitas.....	56

4.3.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.4. Analisis Data.....	60
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.4.2. Analisis Korelasi Berganda.....	62
4.4.3. Uji Asumsi.....	63
4.4.4. Pengujian Hipotesis.....	63
4.5. Pembahasan.....	66
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Saran.....	72
5.2.1. Saran Akademik.....	72
5.2.2. Saran Praktis.....	72

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Keluhan.....	47
Tabel 4.7. Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	48
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Recovery</i>	48
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Switching Cost</i>	51
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Failure</i>	52
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Guarantee</i>	52
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	53
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i>	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Switching Cost</i>	57
Tabel 4.18. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Failure</i>	58
Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Guarantee</i>	58
Tabel 4.20. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Value</i>	59
Tabel 4.21. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.22. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.23. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.24. Uji Asumsi Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.25. Uji Asumsi Autokorelasi.....	63
Tabel 4.26. Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.27. Hasil Uji F.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	10
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Jawaban Responden
- Lampiran 4. Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAKSI

Teknologi komunikasi yang semakin maju dan berkembang menumbuhkan berbagai pengaruh bagi penggunaannya. Teknologi bagai bermata dua yang memberikan kelebihan dan kekurangan. Masyarakat dituntut untuk lebih mampu memanfaatkan teknologi sesuai dengan fungsinya. Internet merupakan bentuk dari perkembangan teknologi yang saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian kalangan. Perubahan zaman yang mengharuskan pengetahuan teknologi dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh semua pihak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *complaint handling* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Zalora di Surabaya. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *judgement sampling*. Sedangkan, teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Responden yang diambil yaitu pada pelanggan Zalora di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Service Recovery*, *Service Quality*, *Switching Cost*, *Service Failure*, *Service Guarantee*, *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*.

Dalam penelitian ini terdapat 6 hipotesis. Hipotesis pertama menyatakan *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis kedua menyatakan *service quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis ketiga menyatakan *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis keempat menyatakan *service failure* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis kelima menyatakan *service guarantee* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis keenam menyatakan *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Service Recovery*, *Service Quality*, *Switching Cost*, *Service Failure*, *Service Guarantee*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

Communication technology now that is increasingly developed brings many impacts on its user. Technology is like backword that gives the advantages and disadvantages. People are expected to be more able to use technology in accordance with them. Internet is a form of technological development that becomes need for some people. The change of era requiring knowledge technology can be used to be used by all parties. The purpose of this research is to find impact of complaint handling against customer satisfaction to Zalora's customers in Surabaya. Techniques used in the samples to research is non-probability sampling. The way the sample use is judgement sampling. Meanwhile, multiple linear regression is used as analysis technique. The respondents are Zalora's customers in Surabaya. The result of research showed that there are impacts between service recovery, service quality, switching cost, service failure, service guarantee, perceived value on customer satisfaction.

In this research there are six hypothesis. First hypothesis claimed that service recovery have a positive impact and significant impact on customer satisfaction, second hypothesis claimed that service quality have had a positive impact but not significantly impacted to customer satisfaction, third hypothesis said switching cost have had a positive impact and significant impact on customer satisfaction, forth hypothesis claimed that service failure have a positive impact and insignificant to customer satisfaction, fifth hypothesis claimed that service guarantee have had a positive impact and significant impact on customer satisfaction, sixth hypothesis claimed that perceived value have positive impact and significant impact on customer satisfaction .

Keywords : *Service Recovery, Service Quality, Switching Cost, Service Failure, Service Guarantee, Perceived Value, Customer Satisfaction.*