

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
*CUSTOMER LOYALTY***

(Studi Kasus Pada *AEON Store BSD City* di Tangerang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercubuana Jakarta**



Nama : Tika Sari Rahayu

NIM : 43111110231

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tika Sari Rahayu
NIM : 43111110231
Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan Plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2015




Tika Sari Rahayu
NIM : 43111110231

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tika Sari Rahayu
Nim : 43111110231
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh *Customer Experience Quality* Terhadap
Customer Satisfaction & Customer Loyalty di AEON Store
BSD City

Disahkan oleh,

Pembimbing



(Mochamad Rizky Sadikin, BA, MBA)

Ketua Penguji



(Luna Haningsih, SE, ME)

Tanggal :

Tanggal :

Dekan



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA)

Tanggal :

Ketua Program Studi

Manajemen S1



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal : 10/10 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga dengan keterbatasan dan kemampuan yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* di AEON Store BSD City”**.

Adapun skripsi ini disusun guna menyelesaikan persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, MM. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Bapak Mochamad Rizky Sadikin, BBA., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana yang pernah

mengajar setiap ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.

6. Papa dan Mama tercinta atas doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, nasihat, bekal ilmu hidup, dan segalanya.
5. Terima kasih kepada responden yang telah berkenan untuk menjawab kuesioner.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik ditinjau dari materi, tata bahasa, dan penyusunannya oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk kesempurnaannya. Sebagai akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua baik bagi penulis pada khususnya maupun pada umumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, July 2015

Penyusun

Tika Sari Rahayu
43111110231

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| | |
| BAB I (PENDAHULUAN) | |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian..... | 3 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian..... | 6 |
| 1. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 2. Kontribusi Penulisan..... | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka..... | 7 |
| 1. Konsep Customer Experience Quality..... | 7 |
| 2. Konsep Customer Satisfaction..... | 9 |
| 3. Pengertian Customer Loyalty | 17 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| C. Hipotesis..... | 23 |
| | |
| BAB III (METODE PENELITIAN) | |
| A. Jenis Desain Penelitian..... | 25 |
| B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian..... | 27 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 27 |
| D. Variabel Penelitian..... | 27 |
| 1. Definisi Konsep..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Definisi Operational..... | 28 |
| 3. Skala Pengukuran..... | 31 |
| 4. Populasi dan Sampel..... | 31 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 35 |
| 1. Analisa Deskriptif..... | 35 |
| 2. Analisa Kualitatif..... | 35 |
| 3. Pengujian Instrumen dan Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Perusahaan dan Responden..... | 42 |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 42 |
| 2. Gambaran Umum Responden..... | 44 |
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 51 |
| C. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas..... | 57 |
| D. Hasil Uji Outliner..... | 59 |
| E. Hasil Uji Normalitas Data..... | 61 |
| F. Hasil Uji Goodness of Fit Model..... | 62 |
| G. Hasil Uji Hipotesis dan Signifikansi..... | 65 |
| BAB V (KESIMPULAN DAN SARAN) | |
| 6.1 Kesimpulan..... | 72 |
| 6.2 Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 78 |
| LAMPIRAN..... | 79 |

DAFTAR TABEL

| No. Keterangan | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Penelitian Sebelumnya..... | 21 |
| 3.1 Operational Variabel..... | 29 |
| 4.2 Pendapat Responden Mengenai <i>Accessibility</i> | 51 |
| 4.3 Pendapat Responden Mengenai <i>Competence</i> | 52 |
| 4.4 Pendapat Responden Mengenai <i>Customer Recognition</i> | 52 |
| 4.5 Pendapat Responden Mengenai <i>Helpfulness</i> | 53 |
| 4.6 Pendapat Responden Mengenai <i>Personalization</i> | 53 |
| 4.7 Pendapat Responden Mengenai <i>Problem Solving</i> | 54 |
| 4.8 Pendapat Responden Mengenai <i>Promise Fulfillment</i> | 55 |
| 4.9 Pendapat Respondenn Mengenai <i>Value for Time</i> | 55 |
| 4.10 Pendapat Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> | 56 |
| 4.11 Pendapat Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i> | 57 |
| 4.12 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..... | 58 |
| 4.13 Data Tabel <i>Degrees of Freedom</i> | 60 |
| 4.14 <i>Assessment of Normality</i> | 61 |
| 4.15 <i>Goodness of Fit Model</i> Awal..... | 62 |
| 4.16 <i>Full Model Structural Modification</i> | 64 |
| 4.17 <i>Goodness of Fit Model</i> | 65 |
| 4.18 <i>Regression Weights</i> | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 1.1 Grafik Pembuatan AEON <i>Store Member Card</i> | 2 |
| 2.1 Komponen <i>Customer Experience</i> | 8 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 23 |
| 2.3 Hipotesis..... | 24 |
| 4.1 AEON Logo..... | 42 |
| 4.2 AEON <i>Basic Principal</i> | 43 |
| 4.3 AEON Topvalu..... | 44 |
| 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 45 |
| 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan..... | 46 |
| 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 46 |
| 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan..... | 47 |
| 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia..... | 47 |
| 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 48 |
| 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan..... | 49 |
| 4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Waktu Kunjungan..... | 50 |
| 4.12 Model Awal Uji <i>Goodness of Fit Model</i> | 62 |
| 4.13 FULL MODEL STRUCTURAL MODIFICATION..... | 50 |
| 4.12 Model Awal Uji <i>Goodness of Fit Model</i> | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 79 |
| Lampiran 2 Daftar Pernyataan Penelitian..... | 80 |
| Lampiran 3 Kuesioner..... | 81 |
| Lampiran 4 Karakteristik Responden..... | 82 |
| Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner (<i>Accessibility, Competence, Customer Recognizing</i>)..... | 87 |
| Lampiran 6 Hasil Data Kuesioner (<i>Helpfulness, Personalization, Problem Solving</i>)..... | 92 |
| Lampiran 7 Hasil Data Kuesioner (<i>Promise Fullfilment, Value for Time</i>) | 97 |
| Lampiran 8 Hasil Data Kuesioner (<i>Customer Satisfaction & Customer Loyalty</i>) | 102 |
| Lampiran 9 Hasil <i>Output</i> Excel & SEM AMOS..... | 107 |

