



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA HYPERMARKET LOTTEMART TAMAN
SURYA JAKARTA**

TESIS

DYAH RUTH WULANDARI

55117120098

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
HYPERMARKET LOTTEMART TAMAN SURYA
JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DYAH RUTH WULANDARI

55117120098

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel
Mediasi Pada Hypermarket Lottemart Taman Surya Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dyah Ruth Wulandari

NIM : 55117120098

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 April 2021

Mengesahkan,

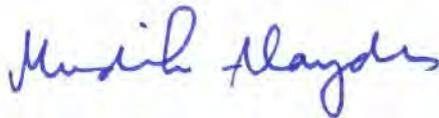
Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S)

Direktur program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Hypermarket Lottemart Taman Surya Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dyah Ruth Wulandari

NIM : 55117120098

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 September 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 September 2020



Dyah Ruth Wulandari

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dyah Ruth Wulandari
NIM : 55117120098
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Analisis Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lottemart Taman Surya Jakarta.”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 21/05/2021 didapatkan nilai persentase sebesar 23 %.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 22 Mei 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, promosi, dan lokasi yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan 400 orang responden pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya Jakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0*.

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik kualitas produk, semakin menarik promosi yang diadakan serta lokasi toko yang ada, maka pelanggan akan semakin puas berbelanja di Hypermarket Lottemart Taman Surya. Kualitas produk, promosi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti semakin baik kualitas produk, semakin menarik promosi yang diadakan serta semakin pelanggan merasa puas, maka loyalitas pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya semakin meningkat pula, tetapi lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, Kepuasan, dan Loyalitas

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to know and analyze the influences of product quality, promotion, and location on the customer loyalty either directly or through the customer satisfaction as the mediator variable and also to know and analyze the influence of customer satisfaction on the customer loyalty at Hypermarket Lottemart of Taman Surya. Data collection is conducted through questionnaire. Sample used in this study consists of 400 respondents of customers of hypermarket Lottemart of Taman Surya Jakarta. The sampling technique in this research uses non probability sampling technique. The method of analysis used is Partial Least Square (PLS) assisted with SmartPLS application.

The results of the research reveal that quality product, promotion and location have a positive and significant effect on customer satisfaction which means the better the quality of the product, the more attractive the promotions held and the location of the existing stores, the more satisfied customers will be at the Lottemart Taman Surya Hypermarket. Product quality, promotion and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty which means that the better the quality of the product, the more attractive the promotions held and the more satisfied the customer, the more customer loyalty Lottemart Taman Surya Hypermarket will also increase, but location has no significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Promotion, Location, Satisfaction and Loyalty*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan YME serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada Penulis; akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Hypermarket Lottemart Taman Surya Jakarta”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut berkontribusi. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis menyampaikan penghargaan melalui ucapan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana serta sebagai pembimbing yang sudah memberikan dasar pemikiran, arahan, waktu, dan dukungan kepada Penulis.
2. Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pasca Sarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi yang kondusif di Fakultas.
3. Bapak Dudi Permana, Ph. D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Ibu Imelda Maya Selaku *Store General Manager* beserta jajaran Hypermarket Lottemart Taman Surya di Jakarta atas kesempatan yang diberikan kepada Penulis dan kerja sama yang baik serta dukungan dalam bentuk penyediaan data yang dibutuhkan oleh Penulis.
5. Orangtua (Ibu Samsidar Haryati), suami, dan anak-anak yang mendukung penuh dalam segala hal dan doa.
6. Bapak dan Ibu Pengajar di program studi Magister Manajemen selama Penulis belajar di bangku perkuliahan.

7. Rekan-rekan staf administrasi program studi Magister Manajemen untuk kerja sama yang baik.
8. Bapak Dr. Widarto Rachbini untuk kerja sama dan diskusi mengenai statistika.
9. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA dan Bapak Dr. Zulfitri, MM sebagai tim penguji yang berkenan memberikan masukan yang berarti untuk Penulis sehingga tesis ini semakin lengkap.
10. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu; terima kasih untuk kerjasama dan kebersamaan selama di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca yang membaca tesis ini sebagai masukan yang berharga bagi Penulis. Akhirnya, Penulis mengharapkan tesis ini dapat memberikan kontribusi baik sebagai wacana bagi Hypermarket Lottemart Taman Surya di Jakarta sebagai obyek penelitian dan sumbangsih bagi akademisi, khususnya rekan-rekan mahasiswa program studi Magister Manajemen jurusan pemasaran di Universitas Mercu Buana.

Terima kasih

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian	18
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	18
1.2.2 Rumusan Masalah.....	20
1.2.3 Batasan Masalah	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	21
1.3.1 Tujuan Penelitian	21
1.3.2 Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	23
2.1 Kajian Pustaka.....	23
2.1.1 Definisi Pemasaran	24
2.1.2 Bauran Pemasaran	28
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	33
2.1.4 Pedagang Eceran	33
2.1.5 Promosi	44

2.1.6	Lokasi	51
2.1.7	Kepuasan Pelanggan.....	55
2.1.8	Minat Membeli Berulang.....	62
2.1.9	Loyalitas	63
2.1	Analisa Dimensi	69
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	70
2.2.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	85
2.2.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	97
2.2.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	110
2.2.5	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	131
2.2.6	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Hypermarket Lottemart Taman Surya.....	146
2.2.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hypermarket Lottemart Taman Surya	165
2.3	Kerangka Pemikiran	174
2.4	Hipotesis.....	175
BAB III METODE PENELITIAN		177
3.1	Jenis atau Desain Penelitian	177
3.2	Variabel Penelitian	178
3.2.1	Definisi Konsep	178
3.2.2	Definisi Operasional	179
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	185

3.4	Jenis Data	187
3.5	Teknik Pengumpulan Data	188
3.6	Instrumen Penelitian.....	189
3.6.1	Uji Validitas.....	190
3.7	Teknik Analisa Data.....	190
3.8	Analisis Deskriptif.....	192
3.8.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	194
3.8.4	Uji Hipotesis	195
3.8.5	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	196
3.9	Analisis Dimensi	196
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		199
4.1	Profil Perusahaan.....	199
4.1.1	Sejarah LOTTE	199
4.1.2	Visi dan Misi	200
4.1.3	Nilai-Nilai LOTTE	200
4.1.4	Standar Penggunaan Seragam	201
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	204
4.2.1	Hasil Uji Validitas	204
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	214
4.3	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	218
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	218
4.3.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	219
4.3.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	220
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	222
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	223
4.3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Belanja Per Bulan	224

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Toko Modern Menurut Provinsi.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Gerai 10 Toko Ritel Bulan Januari - Maret 2017.....	4
Gambar 1.3 Jumlah Gerai Alfamart, Alfamidi dan Indomaret Periode Januari - Maret 2018.....	5
Gambar 1.4 Grafik Total Penjualan Bersih dan Total Promosi Tahun 2014 - 2018.....	13
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Produk.....	44
Gambar 2.2 Dimensi Promosi.....	51
Gambar 2.3 Dimensi Lokasi.....	55
Gambar 2.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	60
Gambar 2.5 Dimensi Loyalitas.....	68
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	175
Gambar 4.1 Seragam Karyawan Lottemart.....	202
Gambar 4.2 Standart Penggunaan ID Card Lottemart.....	202
Gambar 4.3 Lokasi Toko Lottemart Taman Surya.....	203
Gambar 4.4 Diagram Stuktur Organisasi Hypermart Lottemart	203
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Lottemart Taman Surya Berdasar Jenis Kelamin.....	219
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Lottemart Taman Surya Berdasar Usia.....	220
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Lottemart Taman Surya Berdasar Pendidikan.....	221
Gambar 4.8 Diagram Karakteristik Respoden Lottemart Taman Surya Berdasar Pekerjaan.....	222
Gambar 4.9 Diagram Karakteristik Responden Lottemart Taman Surya Berdasar Penghasilan	223
Gambar 4.10 Diagram karakteristik Responden Lottemart Taman Surya Berdasar Belanja Per Bulan.....	224
Gambar 4.11 Diagram Karateristik Responden Berdasar Keanggotaan.....	225

Gambar 4.12 Diagram Model Struktural 1.....	236
Gambar 4.13 Diagram Model Struktural 2.....	238
Gambar 4.14 Diagram Model Sstruktural 3.....	240
Gambar 4.15 Diagram Analisis Jalur Variabel Kualitas Produk.....	245
Gambar 4.16 Diagram Analisis Jalur Variabel Promosi.....	246
Gambar 4.17 Diagram Analisis Jalur Variabel Lokasi.....	247



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Penjualan Bersih Lottemart Taman Surya Periode Tahun 2014 - 2018 (Dalam Rupiah).....	14
Tabel 1.2 <i>Total Customer & Total Sales by Customer</i> Lottemart Taman Surya Periode Januari - Desember 2018 (Dalam Jutaan Rupiah.....	13
Tabel 1.3 SWOT Lottemart Taman Surya.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	181
Tabel 3.2 Jumlah Member Lottemart Taman Surya Tahun 2018.....	187
Tabel 3.3 Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel <i>Independent</i> dan Variabel <i>Dependent</i>	197
Tabel 4.1 Tabulasi Kualitas Produk.....	204
Tabel 4.2 Data <i>Pearson Correlation</i> Variabel Kualitas Produk.....	207
Tabel 4.3 Data Tabulasi Variabel Promosi.....	209
Tabel 4.4 Data <i>Pearson Correlation</i> Variabel Promosi.....	211
Tabel 4.5 Data Tabulasi Variabel Lokasi.....	212
Tabel 4.6 Data <i>Pearson Correlation</i> Variabel Lokasi.....	215
Tabel 4.7 Data Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan.....	215
Tabel 4.8 Data <i>Pearson Correlation</i> Variabel Kepuasan.....	216
Tabel 4.9 Data Hasil Tabulasi Variabel Loyalitas.....	217
Tabel 4.10 Data <i>Pearson Correlation</i> Variabel Loyalitas.....	217
Tabel 4.11 <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kualitas Produk.....	226
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Promosi.....	227
Tabel 4.13 <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Lokasi.....	229
Tabel 4.14 <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kepuasan.....	231
Tabel 4.15 <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Loyalitas.....	232
Tabel 4.16 <i>Convergent Validity</i>	233
Tabel 4.17 <i>Convergent Validity</i>	237
Tabel 4.18 <i>Convergent Validity</i>	238

Tabel 4.19 <i>Construct Reliability & Validity</i>	239
Tabel 4.20 <i>Path Coefficient</i>	240
Tabel 4.21 <i>Path Coefficient Kepuasan & Loyalitas</i>	243
Tabel 4.22 <i>Data R Square</i>	244
Tabel 2.23 <i>Total Indirect Effects</i>	244
Tabel 2.24 <i>Specific Indirect Effects</i>	248
Tabel 2.25 <i>Total Effects</i>	249
Tabel 2.26 <i>Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel Independent Dengan Variabel Dependent</i>	251
Tabel 2.27 <i>Intepretasi Nilai r (Koefisien Korelasi)</i>	252



4.3.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Keanggotaan	
	Lottemart	225
4.4	Deskriptif Data Hasil Tanggapan Responden	226
4.5	Analisis Hasil Penelitian	234
4.5.1	Evaluasi Model	234
4.4.2	Evaluasi <i>Outer Model</i>	236
4.4.3	Hubungan Antar Konstruk.....	240
4.4.4	Uji t	241
4.4.5	Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	245
4.5	Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	250
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	259
5.4	Kesimpulan.....	259
5.5	Saran.....	261
5.5.1	Saran Operasional.....	261
5.5.2	Saran Untuk Akademisi dan Peneliti.....	267
DAFTAR PUSTAKA		269
LAMPIRAN.....		278