



**Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas berbasis  
adaptasi American Customer Satisfaction Index (ACSI)  
(Kasus pada Toko Planet Sports di Jakarta).**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

**ZAKY ABDUL QADIR**

**55119120140**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MENAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas berbasis adaptasi  
American Customer Satisfaction Index (ACSI)  
(Kasus pada Toko Planet Sports di Jakarta.)

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Zaky Abdul Qadir

NIM : 55119120140

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 12/12/2021

Mengesahkan  
Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dudi Permana, Ph. D.)

Dekan Fakultas

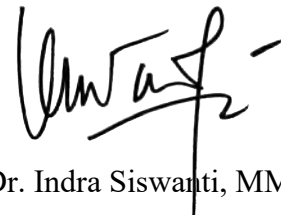
Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Indra Siswanti, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas berbasis adaptasi American Customer Satisfaction Index (ACSI)  
(Kasus pada Toko Planet Sports di Jakarta.)  
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Zaky Abdul Qadir  
NIM : 55119120140  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : Desember 2021

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.

MERCU BUANA

Jakarta, Desember 2021



(Zaky Abdul Qadir)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam kerangka model *American Customer Satisfaction Index*. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Planet Sports. Penelitian ini melibatkan 251 responden yang merupakan pelanggan Planet Sports di Jakarta. Peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai teknik yang digunakan untuk menganalisis pengukuran dan model struktural. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Persepsi Kualitas, Ekspektasi pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, akan tetapi Persepsi nilai tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Persepsi kualitas dan ekspektasi pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi nilai dan terakhir ekspektasi pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas. Implikasi teori dan praktis terhadap penelitian ini adalah peneliti perlu melakukan penelitian lain terhadap dampak loyalitas merk berbanding dengan loyalitas pelanggan terutama pada sector ritel dan pemasar perlu meningkatkan pelayanan yang di berikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berujung kepada loyalitas pelanggan di Planet Sports.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Ekspektasi Pelanggan, Sektor Ritel, *American Customer Satisfaction Index*, Ritel Offline.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze customer loyalty and satisfaction model based on American Customer Satisfaction Index. There are several factor that influence customer loyalty of Planet Sports customer. The study involved 251 respondents who are Planet Sports customer. Researchers used Partial Least Square (PLS) as a technique used to analyze measurements and structural models. The results of this study indicate that Customer Satisfaction and Customer Trust have a positive and significant effect on Customer Loyalty. Perceived Quality and Customer Expectation has positive and significant effect on Customer Satisfaction while Perceived value is not significant. Perceived Quality and Customer Expectation has positive and significant effect on Perceived Value. Lastly Customer Expectation has positive and significant effect on Perceived Quality. Theoretical and practical implications, researchers need to test impact of Brand Loyalty compare to Customer Loyalty especially in Retail Sector and marketers should increase customer service to increase customer satisfaction that at the end increase customer loyalty of Planet Sports Customer.*

**Keywords:** *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Customer Trust, Perceived Value, Perceived Quality, Customer Expectation, Retail Sector, American Customer Satisfaction Index, Offline Retail.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

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

Nama : Zaky Abdul Qadir  
NIM : 55119120140  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

*“Model of Customer Satisfaction and Loyalty based on the adaptation of the American Customer Satisfaction Index. Case study: Sporting Good Retail in Indonesia.”*

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18/11/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 19 %.

Jakarta, 18 November 2021

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas berbasis adaptasi American Customer Satisfaction Index (ACSI) (Kasus pada Toko Planet Sports di Jakarta.)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Secara khusus penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dudi Permana, Phd dan Bapak Dr. Endi Rekarti, SE, ME, sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan diskusi yang intensif terkait tesis penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Indra Siswanti, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Teristimewa, Orangtua dan keluarga tercinta, serta sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Oktober 2021

Zaky Abdul Qadir



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Kontribusi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1. Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 American Customer Satisfaction Index (ACSI) Model .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1.2 Customer Loyalty.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Customer Satisfaction .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



2.1.4	Customer Trust.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5	Perceived Value .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6	Perceived Quality.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7	Customer Expectation.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.	Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Keterkaitan Antar Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Definisi Naratif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Analisis Structural Equation Model (SEM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1    Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2    Deskripsi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Hasil Analisis PLS (Partial Least Square)..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1    Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2    Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1    Analisa Variabel Customer Expectation terhadap Perceived Quality	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2    Analisa Variabel Perceived Quality terhadap Perceived Value .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3    Analisa Variabel Customer Expectation terhadap Perceived Value	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4    Analisa Variabel Perceived Quality terhadap Customer Satisfaction.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5    Analisa Variabel Customer Expectation terhadap Customer Satisfaction.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6    Analisa Variabel Perceived Value terhadap Customer Satisfaction.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.7	Analisa Variabel Customer Satisfaction terhadap Customer Trust	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.8	Analisa Variabel Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.9	Analisa Variabel Customer Trust terhadap Customer Loyalty .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Saran Teoritis (penelitian selanjutnya)...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Saran Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1. Lembar Pertanyaan Wawancara ...		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. Kuesioner.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3. Transkrip Wawancara .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase customer toko olahraga di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Skor Skala Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan domisili tempat tinggal..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Customer Expectation*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Perceived Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Perceived Value* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Customer Satisfaction* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Customer Trust***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Uji Statistik Deskriptif Variabel *Customer Loyalty***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Pengujian *Convergent Validity*...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Hasil pengujian *Reliability Construct*..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (Fornell-Lacker Criterion).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil pengujian *Discriminant Validity* (Cross Loadings)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil pengujian *Discriminant Validity* (Heterotrait-Monotrait Ratio).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji R-Square .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Uji f-Square .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Pengujian *Construct Crossvalidated Redundancy* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**



Gambar 1.1 Trend Pertumbuhan Ritel dan Produk Domestik Bruto ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Penetrasi Loyalty Pembelanjaan Customer **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.3 Hasi wawancara pelanggan Planet Sports. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 *American Customer Satisfaction Index Model***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Diagram Model Hubungan Kausal Antar Variabel**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Convergent Validity.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Hasil Uji Inner Model .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Pertanyaan Wawancara ..... 104



Lampiran 2 Kuesioner .....	110
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	114

