

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN ANTARA
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
SMARTPHONE MEREK OPPO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MULYA CITRA AYUNI
2015210530

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN ANTARA
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
SMARTPHONE MEREK OPPO**

Diajukan Oleh:

MULYA CITRA AYUNI

2015210530

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 April 2019


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)

SKRIPSI

PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN ANTARA
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
SMARTPHONE MEREK OPPO

Disusun Oleh :

MULYA CITRA AYUNI

2015210530

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal 22 Februari 2019

Tim Penguji

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.

Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mulya Citra Ayuni

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juni 1997

NIM : 2015210530

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Sarjana

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : “ Peran Moderasi Gender Terhadap Hubungan Antara Faktor Produk, Kepuasan Dan Loyalitas Pada Smartphone Merek OPPO”

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal: 11 April 2019

Tanggal : 11 April 2019



(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D)



(Dr. Yudi Suterso, S.E., M.Si)

MOTTO

JALANI DAN NIKMAI PROSESNYA SAMPAI GOALS
TERCAPAI INDAH PADA WAKTUNYA

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kuasanya telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas nikmat yang Engkau berikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih Ya Allah.

Terima kasih untuk kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi setiap untuk tetap semangat mengerjakan skripsi ini dan memberikan asupan makanan yang bergizi. Terima kasih atas kasih sayang yang mengalir tanpa henti. Semoga tetap sehat agar menemaniku hingga sukses kelak dan membuat kalian bangga.

Untuk Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih telah membimbing dan memberikan masukan-masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga sudah mau meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk selalu membimbing.

Untuk teman-teman kolab, yaitu Virginia, Riski, Arabiy makasih untuk kerjasama kalian dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk teman-teman satu bimbingan, yaitu Elin, Prisna, Ferlia, Umu juga makasih sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa kalian mungkin skripsi ini tidak akan selesai.

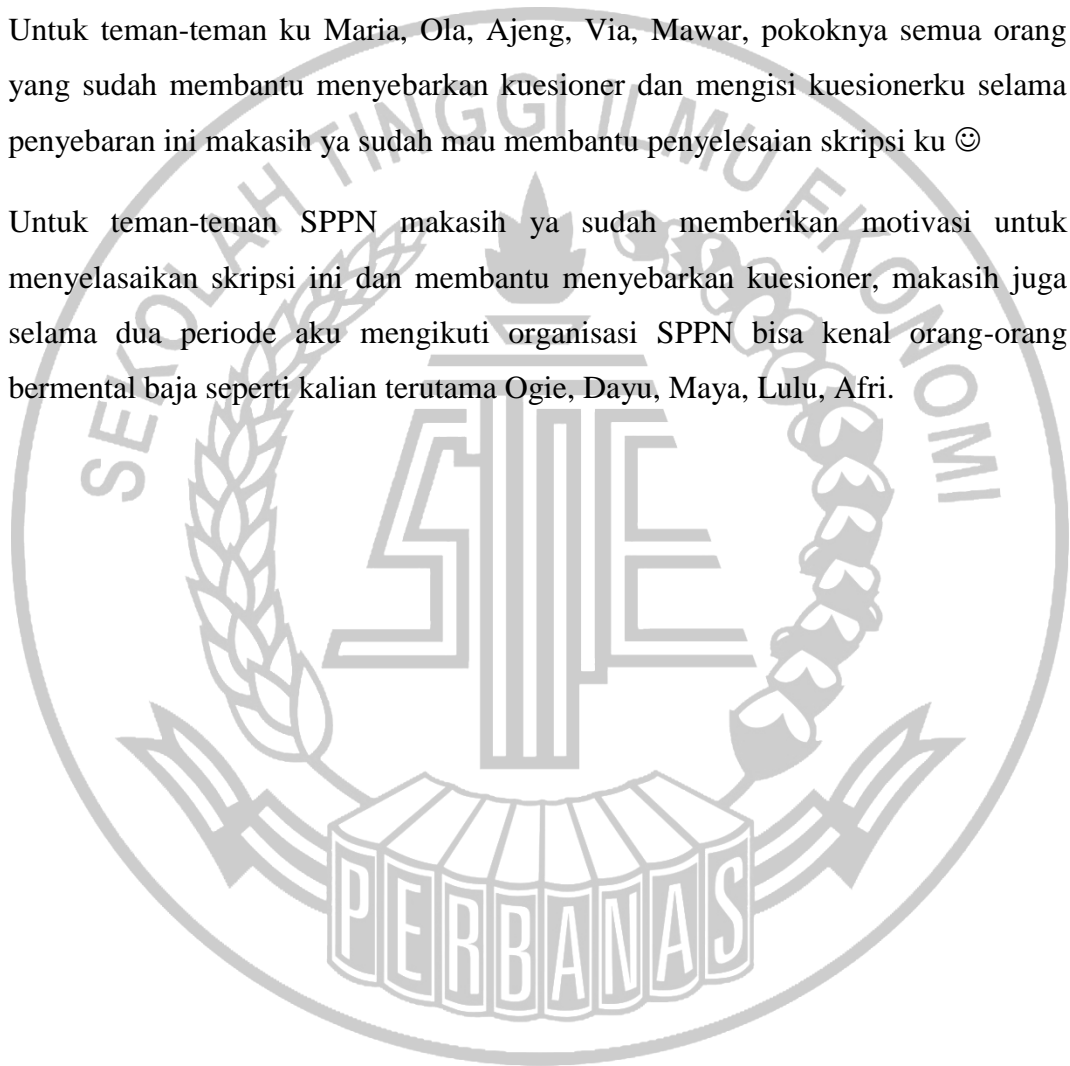
Untuk sahabat-sahabat ku a.k.a my squad, yaitu Amanda, Selly, Ero thanks guys for 3.5 years and still counting, makasih untuk selalu ada disaat aku butuh, teman nongkrong, teman diskusi berbagai topik *selalu nyambung membahas apapun,

saling memberi suport, saling memotivasi agar penyelesaian skripsi kita selesai tepat waktu, habis lulus kita ngetrip ya guys, intinya jujur ku cinta kalian see you on top guys. KITA PASTI SUKSES. Love you so much guys :3

Untuk Dayu makasih ya buat pinjaman laptopnya selama berbulan-bulan ini, mungkin kalo aku nggak pinjam kamu aku nggak bisa nyelesaiin skripsi ini hehe.

Untuk teman-teman ku Maria, Ola, Ajeng, Via, Mawar, pokoknya semua orang yang sudah membantu menyebarkan kuesioner dan mengisi kuesionerku selama penyebaran ini makasih ya sudah mau membantu penyelesaian skripsi ku ☺

Untuk teman-teman SPPN makasih ya sudah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dan membantu menyebarkan kuesioner, makasih juga selama dua periode aku mengikuti organisasi SPPN bisa kenal orang-orang bermental baja seperti kalian terutama Ogie, Dayu, Maya, Lulu, Afri.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas semua rahmat Allah SWTatas segala limpahan berkah rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul“Peran Moderasi Gender Terhadap Hubungan Antara Faktor Produk, Kepuasan Dan Loyalitas Pada Smartphone Merek OPPO”dengan baik dan terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang membantu dalam membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Siselaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Akhir kata dengan kerendahan hati, penulismemohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap bahwapenelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 25 Januari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Penelitian.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
3.9 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2 Analisis Data	53
4.3 Pembahasan	75

BAB V	PENUTUP	79
	5.1 Kesimpulan.....	79
	5.2 Keterbatasan Penelitian	80
	5.3 Saran	80

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	TOP 5 <i>Smartphone Companies in Indonesia 2017 vs 2016 by Market Share</i>	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Rumus Kelas Interval	34
Tabel 3.2	Kisi-kisi Indikator Kuisisioner	36
Tabel 4.1	<i>Rotated Component Matrix^a</i>	53
Tabel 4.2	Rumus Kelas Interval	55
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor <i>Performance</i>	56
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor <i>Recomendation</i>	57
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor <i>Operation Facilities</i>	58
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	64
Tabel 4.12	Tabel Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.13	Uji Validitas Diskriminan	68

Tabel 4.14	Tabel Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	69
Tabel 4.15	Evaluasi <i>GoodnessOf Fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	70
Tabel 4.16	<i>Goodness Of Fit</i> Antara Variabel Laten	71
Tabel 4.17	Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	73



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Gambar 2. 1 Hasil Kerangka Penelitian Nikhashemi, Valaei, dan Tarofdar (2017)	9
Gambar 2.2	Gambar 2. 2 Hasil Kerangka Penelitian Morgeson III, Sharma, and Hult (2015)	10
Gambar 2.3	Gambar 2. 3 Hasil Kerangka Penelitian Chen, Zhang, Gong, Zhao, Lee, Liang (2017)	12
Gambar 2.4	Hasil Kerangka Pemikiran Peneleti Sekarang	27
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	47
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Smartphone</i> ebih dari 6 Bulan	50
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah <i>Smartphone</i> Yang Digunakan	51
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Smartphone</i> Yang Paling Sering Digunakan	52
Gambar 4.7	Hasil Estimasi Model PLS	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Deskripsi Produk
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 6 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Hasil Analisis Warp Pls 6.0
- Lampiran 10 : Hasil Uji Analisis Faktor



**THE ROLE OF GENDER MODERATION ON RELATION BETWEEN
PRODUCT FACTORS, SATISFACTION AND LOYALTY IN OPPO'S
SMARTPHONE BRAND**

Mulya Citra Ayuni
STIE Perbanas Surabaya
Email : mulyacitra.mc@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the extent of The Role Of Gender on Relation Between Product Factors, Satisfaction and Loyalty in Oppo's Smartphone Brand. This reseach methodology used 130 student respondents collected through distributing questionnaires in the Gerbangkertasusila region. The sampling methods used were by sampling Non Probability Sampling, namely Purposive Sampling technique. Respondents responses were analysed using descriptive analysis through the SPSS 16.0 program and statistical analysis through WarpPLS 6.0. The results of the analysis show that Product Factors have a positive effect on satisfaction and satisfaction positive effect on loyalty. The moderating role of Gender does not affect the stronger or weaker effect of the direct effort between Product Factor on Satisfaction.

Key Words : faktor product, satisfaction, loyalty, gender

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN ANTARA
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
SMARTPHONE MEREK OPPO**

Mulya Citra Ayuni
STIE Perbanas Surabaya
Email : mulyacitra.mc@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Peran Moderasi Biaya Beralih dan Gender Terhadap Hubungan Antara Faktor Produk, Kepuasan dan Loyalitas pada Smartphone Merek OPPO. Metodologi penelitian ini menggunakan 130 responden mahasiswa yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di wilayah Gerbangkertasusila. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan pengambilan sampel Non Probability Sampling, yaitu teknik Purposive Sampling. Tanggapan responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui program SPSS 16.0 dan analisis statistik melalui WarpPLS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa Faktor Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Peran moderasi Gender tidak mempengaruhi efek yang lebih kuat atau lebih lemah dari upaya langsung antara Faktor Produk terhadap Kepuasan.

Kata Kunci: faktor produk, kepuasan, loyalitas, jenis kelamin