

**PENGARUH KEPUASAN DAN RETENSI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
DAN PEMBELIAN KEMBALI DENGAN DIMODERASI OLEH *WORD OF MOUTH*
PADA PIZZA HUT DI SURABAYA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Program Pascasarjana Magister
Manajemen**



Dimas Satrio Kendria

NIM: 2015610960

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SURABAYA**

2017

**PENGARUH KEPUASAN DAN RETENSI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
DAN NIAT PEMBELIAN KEMBALI DENGAN DIMODERASI OLEH *WORD OF
MOUTH* PADA PIZZA HUT DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

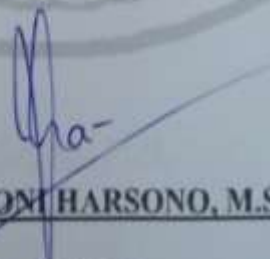
DIMAS SATRIO KENDRIA

2015 610 960

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap Ujian Tesis

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 14 Februari 2017



Dr. Drs. Ec. SOM HARSONO, M.Si.

NIP. 36080259

TESIS

PENGARUH KEPUASAN DAN RETENSI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
DAN NIAT PEMBELIAN KEMBALI DENGAN DIMODERASI OLEH *WORD OF
MOUTH* PADA PIZZA HUT DI SURABAYA

Disusun oleh :

DIMAS SATRIO KENDRIA

2015610960

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus Ujian Tesis
pada tanggal 28 Februari 2017

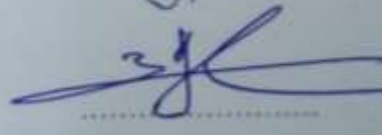
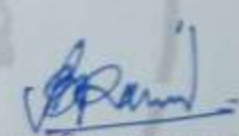
Tim Penguji

Ketua : Dr. BASUKI RACHMAT, S.E., M.M.
NIP. 36080255

Sekretaris : Dr. Drs. Ec. SONI HARSONO, M.Si.
NIP. 36080259

Anggota : 1. BURHANUDIN, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 36050227

2. Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.
NIP. 36140287



PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Dimas Satrio Kendria
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Maret 1991
N.I.M : 2015 610 960
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan dan Retensi Pelanggan Terhadap Loyalitas dan Niat Pembelian Kembali Dengan Dimoderasi oleh *Word of Mouth* pada Pizza Hut di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,

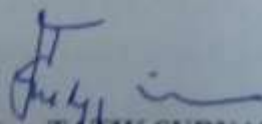
Tanggal: 28 Februari 2017



Dr. Drs. Ec. SONI HARSONO, M.Si.
NIP. 36080259

Ketua Program Studi Magister Manajemen,

Tanggal: 28 Februari 2017



Prof. Dr. Dra. TAJIK SURYANI, Psi., M.M.
NIP. 36910088

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto: **“Not a Number, Rock Hard**

Ride Free”

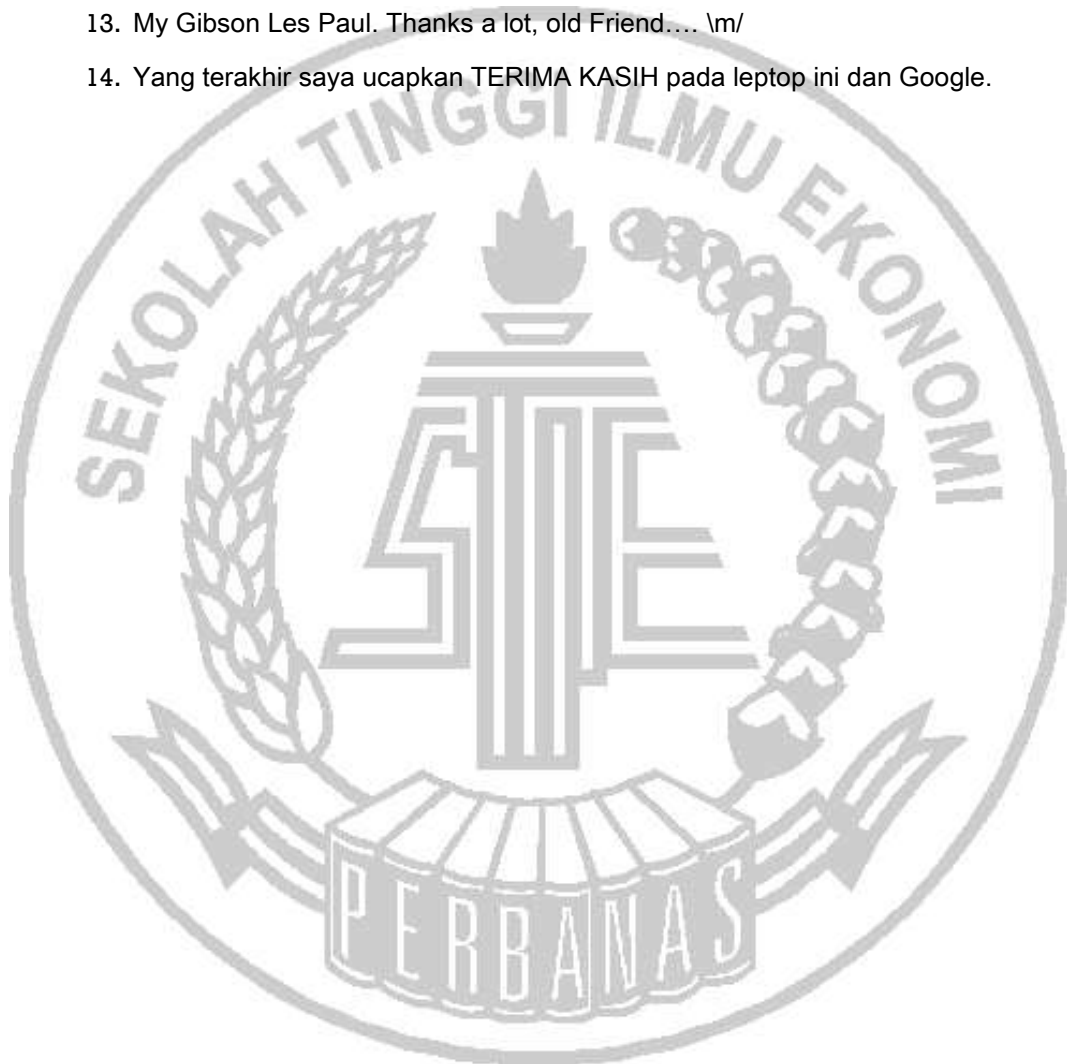
Persembahan: \m/

Saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberi saya kekuatan, keikhlasan, rejeki, kecerdasan dan keberuntungan untuk menyelesaikan program pendidikan strata dua manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Tugas akhir ini akan saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang tidak pernah bosan untuk mendukung, membantu, memotivasi, bahkan merepotkan saya dalam pengerjaan tugas akhir ini. Berikut adalah orang-orang yang terlibat dalam asam manisnya kehidupan saya, dan saya ucapkan terimakasih banyak :

1. Keluarga besar Kendria yang telah berperan tidak hanya sebagai orang tua dan kakak, terimakasih telah berperan juga sebagai teman dan sahabat. Trimakasih almarhum Mama Nariya, almarhum Kakak Asri, Papa Ken, Kakak Chet. Happy Metal Family \m/
2. Exodus Entertainment, kita berasal dari hoby dan keahlian yang berbeda satu sama lain, tapi kita semua sama-sama orang musik. Pertemanan dan program kerja kita melahirkan pertemanan dan kata “SAUDARA” yang melebihi arti kata “saudara” pada umumnya. Saya akan selalu ingat aktivitas, saksi bisu, dan hal-hal seru yang pernah kita lakukan. Terimakasih Ndog, Kelamin, Tebi, Dotan, Emil, Rombeng, Ecang, Japrak, Adut, Amat, Alpin, Pablo, Robi, Mbek, Gasta, Mac, Dulur, Kondom, Bembi, Radit, Petot, Toyib, Pi'i, Uji, Mul, Aya, Cintya, Irene, Nadia, Cilik, Neina, Shally, Emak, and another members .

3. Pak Soni, Pak Hary, Bu Laila, Bu Iramani, Bu Yani, Pak Bagus, Pak Basuki, Bu Sri, Bu Lindi, Bu Tatik, Bu Linda, Bu Meliza, Bu Ema, Pak Djuwito, Pak Rony, Pak Fuad, Pak Burhan, serta semua dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, trimakasih telah banyak memberikan saya ilmu, baik itu dalam kuliah maupun ilmu-ilmu lain yang sangat berguna dalam kehidupan sehari-hari.
4. Another Rocker People: Galuh, Cak Mat, Madam, Om Babe, almarhum Mas Gondrong, Om Roby, Pak Yan, Om Rony, Om Roy, Mas Jhon, Mas Guntur, Nadia, Takim, Iron Maiden Surabaya, Rombongan Makan Time, dan The Shadow, Old Rock All Night \m/ .
5. Teman-teman angkatan 18. Indah yang selalu sabar menjadi rekan satu kelompok dan selalu membantu kesulitan saya, Bang Fajar yang selalu memberikan nasihat yang bermanfaat walau kadang-kadang sering iseng juga, Mbak Astrid yang bijaksana dan sudah dianggap sebagai ibunya anak-anak, Mas Yatno ketua kelas yang selalu solutif, Uzi teman sesama Rocker dari S1, Andi teman ULP, Umen terima kasih film2nya, Intan terima kasih diajarin PLS, Haidar dan Bang Irwandi kok ga pernah kliatan lagi Bang? Gani, Arde, Sherly, Icha, Laras, Nia, terima kasih sudah memberikan dukungan dan bantuan selama kuliah dan proses pembuatan tesis.
6. Dewi Ayu Wulandari, trimakasih sudah diajarin caranya PLS.
7. Teman-teman S1, Riko, Riki, Kolep, Zaki, Onot, Jek, Raup, Tito, Gery, Galo, Anggoro, Iqbal, Jemba, Vemby, dan semua angkatan 2009.
8. Semua Warga ULP: Bu Laila, Mbak Istin, Mbak Fini, Mbak Resti, Mas Rimas, Mas Bri, Mas Jefri, Sam, Magis, Boni, Jeng, Said, Eca, Dewi, Andi, Suhardi.
9. Bu Narti dan Mbak Anita, adik-adik magang di MM, Claudia, Ayu, Cici, Sheila, Kiki, Dewi, Giovany, trimakasih telah membantu kelancaran administrasi kuliah.
10. Keluarga Besar BII Pemuda, Mulyosari, ODP Angkatan 13 33, dan seluruh keluarga besar BII Surabaya 1.
11. Alika dan Item, trimakasih kalian sudah menjadi hewan peliharaan yang sangat berpengaruh signifikan untuk kehidupan saya

12. Terimakasih untuk Iron Maiden, Megadeth, Helloween, Metallica, Bon Jovi, Firehouse, Aerosmith, Scorpions, Van Hallen, Dream Theater, Deep Purple, Steelheart, Boston, Loudness, Kiss, GNR, Dokken, Judas Priest, Night Ranger, Macan, Skid Row, Manowar, Roxet, White Lion, Journey, dan lainnya karena telah menciptakan keharmonisan nada-nada indah yang selalu tersedia dalam play list saat pengerjaan tesis.
13. My Gibson Les Paul. Thanks a lot, old Friend.... \m/
14. Yang terakhir saya ucapkan TERIMA KASIH pada leptop ini dan Google.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, saya bersyukur pada Allah SWT, karena kebesaran dan kuasa Allah saya masih bisa melanjutkan aktifitas dan bisa mengerjakan penelitian dengan semangat dan pikiran yang sehat. Sebagai manusia yang selalu ingin mengembangkan diri, saya akan selalu memberikan hasil karya yang terbaik sesuai dengan hati dan teori yang saya kuasai. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam proses pembuatan penelitian ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M selaku Ketua Program Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing.
3. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta tim administrasi Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya.
5. Rekan-rekan sesama penulis angkatan 18, masuk dan duduk bersama dalam satu kelas, semoga tidak ada bangku kosong saat wisuda.
6. Seluruh keluarga, terutama Almarhum Ibu.
7. Rekan-rekan Exodus Entertainment.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan inspirasinya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mohon saran yang bersifat membangun. Dari saran-saran yang bersifat membangun untuk penelitian ini penulis juga berharap agar penelitian ini bisa menjadi awal yang baik untuk disempurnakan bentuknya menjadi sebuah Tesis.

Surabaya, Februari 2017

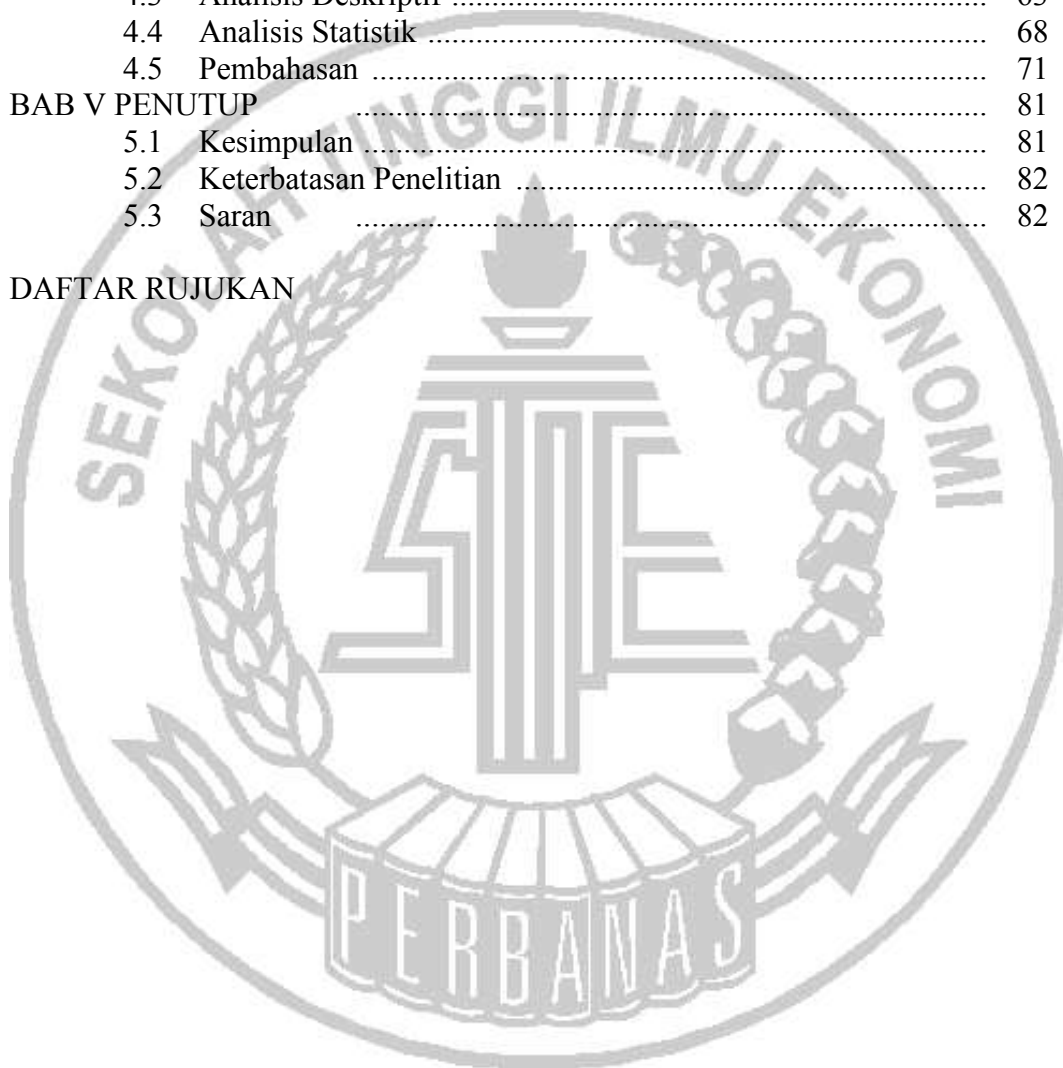
Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Peumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Zahreh Dehdashi Sharokh, Nushin Oveisi, dan Syyed Mahdi Timasi.....	10
2.1.2 Tamilla Curtis, Russell Abrat, Dawna Rhoades, dan Paul Dion.....	12
2.1.3 Inamullah Khan.....	13
2.1.4 Jilian C. Sweeney, Geoffrey N. Soutar dan Tim Mazzarol.....	15
2.1.5 Faizan Mohsan, Muhammad Musarrat Nawaz, M. Sarfraz Khan, Zeeshan Shaukat, Numan Aslam.....	16
2.1.6 Margee Hume dan Gillian Sullivan Mort.....	18
2.2 Landasan Teori.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4.1 Definisi Operasional.....	37
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	41

3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.8	Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.9	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Subjek Penelitian	49
4.2	Analisis Data	58
4.3	Analisis Deskriptif	63
4.4	Analisis Statistik	68
4.5	Pembahasan	71
BAB V PENUTUP		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Keterbatasan Penelitian	82
5.3	Saran	82
DAFTAR RUJUKAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Persamaan dan Perbedaan Penelitian sekarang dan terdahulu	19
Tabel 3.1	Kisi–Kisi Kuesioner	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Terakhir	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	57
Tabel 4.7	Uji Validitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Sampel Kecil	61
Tabel 4.9	Uji Validitas Sampel Besar	62
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Retensi Pelanggan	65
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Niat Pembelian Kembali	67
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap <i>Word ofMouth</i>	68
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Zahreh Dehdashi Sharokh, Nushin Oveisi, dan Syyed Mahdi Timasi	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Inamullah Khan	14
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Faizan Mohsan, Muhammad Musarrat Nawaz, M. Sarfraz Khan, Zeeshan Shaukat, Numan Aslam ...	17
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran pemikiran Margee Hume dan Gillian Sullivan Mort	19
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran penelitian saat ini	33
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Terakhir	52
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan..	58
Gambar 4.7	Kerangka Full Model Hasil Penelitian	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Data Kuesioner
Lampiran 3	: Gambaran Subjek Penelitian
Lampiran 4	: Karakteristik Responden
Lampiran 5	: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 6	: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 7	: Tanggapan Responden
Lampiran 8	: Hasil PLS Uji Hipotesis
Lampiran 9	: Jadwal Penulisan Tesis
Lampiran 10	: Surat Pernyataan



***EFFECTS OF SATISFACTION AND CUSTOMER RETENTION TO
LOYALTY AND REPURCHASE INTENTION MODERATED BY
WORD OF MOUTH AT PIZZA HUT IN SURABAYA***

Dimas Satrio Kendria
STIE Perbanas Surabaya
dimasken6@gmail.com

ABSTRACT

This study examined the customer satisfaction and customer retention to loyalty and intention to repurchase moderated by word of mouth at Pizza Hut in Surabaya. The study involving 180 respondents who are customers of Pizza Hut in Surabaya. This study conducted using a PLS and results found are that relation between customer satisfaction to loyalty, customer satisfaction to loyalty when moderated by word of mouth, customer retention to loyalty when moderated by word of mouth, and loyalty with intention to repurchase had a significant relationship, but the relationship between customer retention to loyalty does not directly relate significantly.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Retention, Customer Loyalty, Intention to Repurchase, Word of Mouth*