

- MARKETING - MANAJEMEN
- CUSTOMER SERVICES
- CONSUMER ADLN - Perpustakaan Unair

PENGARUH JAMINAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MELALUI EVALUASI JAMINAN MEMBER New MCC PADA PT. MATAHARI PUTRA PRIMA Tbk DI SURABAYA

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

B.164/08

Set

P



DIAJUKAN OLEH :

LULUK SETYOWATI

No. Pokok : 040338210

MI
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis retail yang semakin tajam mendorong *retailer* untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan lebih unik serta menguntungkan bagi member. Begitu pula yang dilakukan oleh PT. Matahari Putra Prima Tbk., yang meluncurkan New MCC bukan hanya sebagai kartu anggota untuk mengumpulkan poin tetapi juga memiliki jaminan pelayanan. Pada penelitian ini, jaminan pelayanan merefleksikan pernyataan yang terdapat pada New MCC memberikan keuntungan atau keunikan bagi member New MCC serta menunjukkan bahwa New MCC berkualitas tinggi, sehingga kepuasan member tercapai karena evaluasi member menghasilkan nilai positif bagi member.

Penelitian ini mengintegrasikan pendekatan McCollough dan Gremler (2004), Wirtz (1998), serta Ostrom dan Iacobucci (1998), yang bertujuan untuk mengetahui penilaian member PT. Matahari Putra Prima Tbk yang tergabung dalam New MCC selama masa penggunaan terhadap jaminan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan oleh perusahaan. Pengintegrasian pendekatan ini dilakukan dengan mempertimbangkan proses pengambilan keputusan member, mulai dari sebelum penggunaan sampai dengan evaluasi setelah penggunaan. Pada penelitian ini konsep jaminan pelayanan dijelaskan dengan menggunakan variabel jaminan pembeda dan jaminan penanda, yang sesuai dengan pendapat McCollough dan Gremler (2004) untuk kondisi sebelum penggunaan. Wirtz (1998) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara jaminan pembeda terhadap evaluasi member. Evaluasi yang dimaksud merupakan evaluasi terhadap jaminan yang disebut evaluasi jaminan, sementara pada tahap setelah penggunaan McCollough dan Gremler (2004) menjelaskan keterkaitan evaluasi jaminan terhadap kepuasan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh jaminan pembeda dan jaminan penanda secara parsial terhadap evaluasi jaminan, dan pengaruh evaluasi jaminan terhadap kepuasan member New MCC pada PT. Matahari Putra Prima Tbk Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jaminan pembeda dan jaminan penanda. Evaluasi jaminan merupakan variabel antara dan kepuasan merupakan variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan terhadap 200 member New MCC pada PT. Matahari Putra Prima Tbk di Surabaya yang berusia antara 15-45 tahun dan member MCC yang tergabung di New MCC selama 1 tahun, dengan pertimbangan paling tidak member sudah mengetahui segala kondisi dari kartu New MCC. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan metode regresi bertahap.

Persamaan regresi dari hubungan antara evaluasi jaminan dengan jaminan pembeda dan jaminan penanda yaitu : $Y1 = 3,025 + 0,151 X1 + 0,135 X2$ dan persamaan regresi dari hubungan antara kepuasan sebagai variabel terikat dengan evaluasi jaminan sebagai variabel bebas yaitu : $Y2 = 1,173 + 0,703 Y1$.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan, variabel jaminan pembeda dan jaminan penanda secara parsial mempengaruhi evaluasi jaminan member. Variabel evaluasi jaminan mempengaruhi kepuasan member pada member MCC PT. Matahari Putra Prima Tbk di Surabaya.

Kata kunci : jaminan pembeda, jaminan penanda, evaluasi jaminan, kepuasan.

