



Karya Tulis Ilmiah	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	
Sumber	<u>sumbangan</u>
Tanggal	<u>25/09/2015</u>
No. Reg.	1. <u>T19152920</u>
	2. <u>TK/152/15/099</u>

**KORELASI KUALITAS HUBUNGAN DENGAN KESETIAAN
PELANGGAN PADA JASA PELAYARAN**



TESIS

Oleh
UNIVERSITAS
Nama: IKA NURNAWATI
MERCU BUANA
NIM: 55210120079

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER KOMUNIKASI
2014





**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

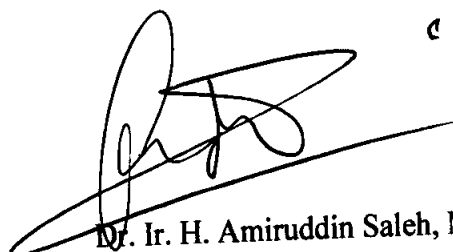
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Ika Nurnawati
2. NIM : 55210120079
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate Communication
6. Judul : Korelasi Kualitas Hubungan dengan Kesetiaan Pelanggan pada Jasa Pelayaran

MERCU BUANA

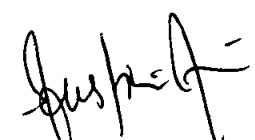
Jakarta, 16 Nopember 2014

Pembimbing Utama



Dr. Ir. H. Amiruddin Saleh, MS

Pembimbing II



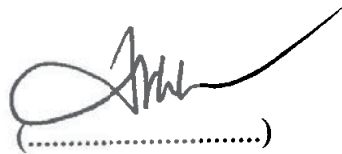
Dr. Prima Mulyasari, M.Si.

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Korelasi Kualitas Hubungan dengan Kesetiaan Pelanggan pada Jasa Pelayaran
2. Nama : Ika Nurnawati
3. NIM : 55210120079
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 16 Nopember 2014

Jakarta, 16 Nopember 2014
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



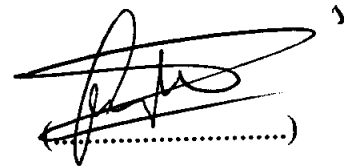
(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Leila Mona Ganiem M.Si



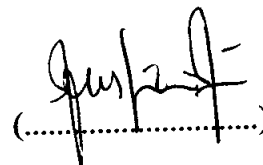
(.....)

3. Pembimbing I
Dr Ir H.Amiruddin Saleh.,MS



(.....)

4. Pembimbing II
Dr. Prima Mulyasari.,M.Si.



(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Korelasi Kualitas Hubungan dengan Kesetiaan Pelanggan pada Jasa Pelayaran
2. Nama : Ika Nurnawati
3. NIM : 55210120079
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 16 Nopember 2014

Jakarta, 12 Desember 2014
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Leila Mona Ganiem M.Si



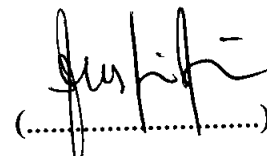
(.....)

3. Pembimbing I
Dr Ir H.Amiruddin Saleh.,MS



(.....)

4. Pembimbing II
Dr. Prima Mulyasari.,M.Si.



(.....)



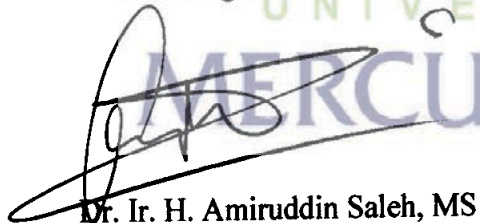
UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Korelasi Kualitas Hubungan Dengan Kesetiaan
Pelanggan Pada Jasa Pelayaran
2. Nama : Ika Nurnawati
3. NIM : 55210120079
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communication
7. Tanggal : 16 Nopember 2014

Jakarta, 16 Nopember 2014

Pembimbing I



Dr. Ir. H. Amiruddin Saleh, MS

Disetujui dan diterima oleh,
Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing II



Dr. Prima Mulyasari, M.Si.

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Judul : Korelasi Kualitas Hubungan Dengan Kesetiaan Pelanggan
pada Jasa Pelayaran

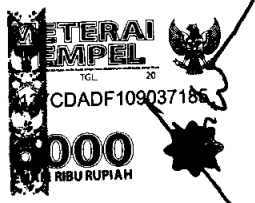
Nama : Ika Nurnawati
NIM : 55210120079
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporate Communication
Tanggal : 16 Nopember 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

MERCU BUANA

Jakarta, 12 Desember 2014


IKA NURNAWATI

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim,

Alhamdulillahirabbil'alamin. Dengan memanjatkan puji syukur penulis memanjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia serta tuntunan yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul “Korelasi Kualitas Hubungan Dengan Kesetiaan Pelanggan Pada Jasa Pelayaran”

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya atas segala perhatian, bantuan, bimbingan dan dorongan serta kerjasama yang telah penulis terima secara langsung ataupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga terselesaikannya tesis ini. Penulis juga menyadari bahwa untuk merampungkan penelitian ini tidak mungkin dapat selesai dengan sendirian, karena banyak kalangan yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh penghargaan perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Kholisoh, M.Si, selaku Ketua Sidang Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
2. Dr. Ir. H.Amiruddin Saleh, MS, selaku Dosen Pembimbing I tesis, yang telah memberikan bimbingan dengan kesabaran, memberi petunjuk dan mengarahkan

selama penyusunan tesis ini serta ketulusan dan tidak mempersulit penulis untuk berkomunikasi saat akan bimbingan.

3. Dr. Prima Mulyasari, M.Si. selaku pembimbing II tesis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk teknis serta memberikan kritik dan saran pada tesis ini.
4. Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si, selaku Dosen Penguji Ahli sidang ujian tesis.
5. Seluruh Dosen dan Staf pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
6. Pimpinan dan Karyawan PT Green Pacific Jakarta Shipping yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data perusahaan yang menjadi obyek penelitian tesis ini.
7. Kedua orang tua tercinta Drs. H. R. Mardiyanto dan Hj. Haryati Leginna serta kakak-kakakku dan adik-adikku yang tercinta atas dukungan moril dan doa kepada penulis selama masa studi dan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Pimpinan dan Karyawan PT Anugrah Pratama Husna yang merupakan tempat penulis bekerja pada saat pengerjaan tesis ini dan yang telah memberikan kesempatan penulis dalam penyelesaian tesis ini.
9. Rekan seangkatan, Dr Irwansyah Zein Tobing, Moh. Akbar Faumansyah M.Kes, Kapten John Ricardo Simamora, Aang Gunafi, terimakasih atas segala bantuan, dorongan semangat serta teman lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga tesis ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa/i Universitas Mercu Buana. Saya sadar bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu, menyadari akan kekurangan tesis ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhir kata penulis mendoakan kiranya Allah SWT memberikan balasan setimpal.

Jakarta, 12 Desember 2014

Penulis



DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.	Indentifikasi dan Masalah Penelitian	4
1.2.1.	Identifikasi Masalah	4
1.2.2.	Masalah Penelitian.....	6
1.3.	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1.	Maksud Penelitian	6
1.3.2.	Tujuan Penelitian.....	6
1.4.	Manfaat Penelitian	7
1.4.1.	Aspek Teoritis/Akademis (Keilmuan).....	7
1.4.2.	Aspek Praktis (Guna Laksana)	7
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	9
2.1.	Penelitian Pendahuluan.....	9
2.2.	Kajian Pustaka.....	11
2.2.1.	Kualitas Hubungan	11
2.2.2.	Efektivitas Komunikasi	13
2.2.3.	Kepercayaan	15
2.2.4.	Komitmen	23
2.2.5.	Manfaat Sosial	25
2.2.6.	Manfaat Perlakuan Khusus.....	27
2.2.7.	Kesetiaan Pelanggan.....	27
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4.	Hipotesis Teori	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Obyek Penelitian	38
3.2. Paradigma Penelitian.....	38
3.3. Metode Penelitian.....	39
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.5. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	41
3.5.1. Variabel Efektivitas Komunikasi	42
3.5.2. Variabel Kepercayaan.....	42
3.5.3. Variabel Komitmen	42
3.5.4. Variabel Manfaat Sosial	42
3.5.5. Variabel Manfaat Perlakuan Khusus	43
3.5.6. Variabel Kesetiaan Pelanggan	43
3.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumentasi.....	46
3.6.1. Validitas Instrumentasi.....	47
3.6.2. Reliabilitas Instrumentasi	50
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.8. Teknik Analisis Data.....	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 55
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Ringkas	55
4.1.2. Jasa Keagenan Kapal	57
4.2. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Karakteristik Responden	59
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	60
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	61
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	62

4.3. Deskripsi Rataan Skor Efektivitas Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, Manfaat Sosial, Manfaat Perlakuan Khusus dan Kesetiaan Pelanggan pada Pelanggan PT GPJS.....	63
4.4. Pembahasan	67
4.4.1. Korelasi Efektivitas Komunikasi dengan Kesetiaan Pelanggan	69
4.4.2. Korelasi Kepercayaan dengan Kesetiaan Pelanggan...	70
4.4.3. Korelasi Komitmen dengan Kesetiaan Pelanggan	71
4.4.4. Korelasi Manfaat Sosial dengan Kesetiaan Pelanggan	72
4.4.5. Korelasi Manfaat Perlakuan Khusus dengan Kesetiaan Pelanggan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1	Pelanggan PT. Green Pacific Jakarta Shipping.....	40
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel pada 105 responden.....	43
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.1	Pengalaman perusahaan PT Green Pacific Jakarta Shipping	58
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan formal dan masa kerja pada pelanggan PT. GPJS	59
Tabel 4.3	Deskripsi Rataan Skor Efektivitas Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, Manfaat Sosial Manfaat Perlakuan Khusus, dan Kesetiaan Pelanggan pada pelanggan PT GPJS 2014	64
Tabel 4.4	Korelasi Variabel Efektivitas Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, Manfaat Sosial Manfaat Perlakuan Khusus, dan Kesetiaan Pelanggan pada pelanggan PT GPJS.....	68

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	62
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Koesioner Penelitian	84
Lampiran 2	Olahan Data Profil Responden.....	90
Lampiran 3	Data Pretes	91
Lampiran 4	Data Pakai Induk	97
Lampiran 5	Statistik Deskripif Data Induk.....	109
Lampiran 6	Uji Validitas Data Pretest.....	110
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Data Pretes	116
Lampiran 8	Uji Validitas Data Induk	122
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Data Induk.....	128
Lampiran 10	Korelasi Antara Variabel.....	134
Lampiran 11	Korelasi Antara Dimensi.....	135
Lampiran 12	Biodata Penulis.....	136

