



**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MINAT BELI  
E-TOLL CARD PADA PENGGUNA JALAN TOL  
DALAM KOTA  
(STUDY KASUS PADA RUAS TOL PT CITRA MARGA  
NUSAPHALA PERSADA Tbk)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Oleh :**

**ABDUL SYUKUR  
55111110136**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2013**



**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MINAT BELI  
E-TOLL CARD PADA PENGGUNA JALAN TOL  
DALAM KOTA  
(STUDY KASUS PADA RUAS TOL PT CITRA MARGA  
NUSAPHALA PERSADA Tbk)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**Oleh :**

**ABDUL SYUKUR  
55111110136**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2013**

## PENGESAHAN

Judul : **ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MINAT BELI E-TOLL CARD PADA PENGGUNA JALAN TOL DALAM KOTA (Studi Kasus Pada Ruas Tol PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk)**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : ABDUL SYUKUR

NIM : 55111110136

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

**(Dr. Augustina Kurniasih, ME)**

**(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)**

**Pembimbing**

**(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.)**

## PERNYATAAN

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

JUDUL : **ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI MINAT BELI E-TOLL CARD PADA  
PENGGUNA JALAN TOL DALAM KOTA (Studi Kasus  
Pada Ruas Tol PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk)**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : ABDUL SYUKUR

NIM : 55111110136

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

U N I V E R S I T A S

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

Jakarta, September 2013

Abdul Syukur

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penelitian dan penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program MM Universitas Mercu Buana.

Keberhasilan penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Wawan Purwanto, SE, MM. selaku ketua dewan penguji sidang yang telah banyak memberika masukan dan saran pada tesis yang saya tulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Dosen penelaah pada seminar dan sidang tesis yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi sempurnanya tesis ini.
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME. selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen pengajar MM Universitas Mercu Buana (Kelas Menteng - Sabtu dan Minggu) Jakarta.

6. Istri tercinta (Hj. Suaibah SAg) dan Anak-Anakku tercinta (abang Rafi, Fadli dan Fathan), atas dukungan, pengertian, doa, cinta dan kasih selama ini.
7. Teman-temanku seperjuangan (Bunda drg. Sri Murniati, Hadi, Teddy, Ine, Litha, Elvi, Aryo, Yulia, Gresia) serta teman-teman Angkatan XVIII MM-UMB yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas dukungan, sharing, tawa dan canda selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf administrasi Program Studi S-2 Program Pasca Sarjana, Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana, Jakarta.
9. Manajemen PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bapak Sholahuddin MM, Ibu Yuvita A Meividia, SE, MPM dan Ibu Ita Kusumawati yang memberikan *full support* kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan dan kesempurnaan, oleh karena itu kritikan dan masukan yang membangun sangat diharapkan.

Jakarta, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	11
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Perumusan Masalah.....	13
1.5. Tujuan Penelitian .....	14
1.6. Manfaat Penelitian .....	15

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1. Deskripsi Perusahaan .....	16
2.2. Visi dan Misi .....	18
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	18
2.4. Profil Investasi Perusahaan .....	19
2.5. Nilai-nilai dan Strategi Perusahaan .....	19
2.6. Tanggung Jawab Sosial .....	20
2.7. Pelayanan Pelanggan .....	21
2.8. Berkomitmen untuk Memberikan Kualitas Jalan .....	23

## **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1. Pemasaran .....	25
3.2. Daya Tarik Iklan .....	26
3.3. Persepsi kemudahan .....	30
3.4. Persepsi Kemanfaatan .....	31
3.5. Harga.....	33
3.6. Minat Beli .....	38
3.7. Loyalitas Pelanggan .....	41
3.8. Penelitian Terdahulu .....	46
3.9. Kerangka Pemikiran .....	49
3.10. Hipotesa.....	71



## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Data Penelitian .....	74
4.2. Populasi dan Sampel .....	75
4.3. Operasional Variabel penelitian .....	77
4.4. Analisis Dimensi .....	84
4.5. Skala Pengukuran .....	85
4.6. Validitas .....	86
4.7. Reliabilitas.....	87
4.8. Uji Normalitas.....	89
4.9. Heteroskedastisitas.....	90
4.10. Multikolinieritas.....	90
4.11. Uji - t.....	91
4.12. Uji - F.....	93
4.13. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
4.14. Analisis Jalur ( <i>Path analysis</i> ) .....	96

## **BAB V HASIL DAN ANALISIS**

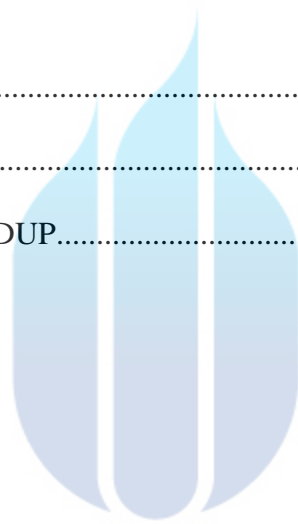
5.1. Karakteristik Responden.....	100
5.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	102
5.3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	109
5.4. Pengujian Asumsi Klasik .....	112
5.5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	118

5.6. Analisis Korelasi Antar Variabel .....	133
5.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	139

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	142
6.2. Saran.....	145

DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	150
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	177



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Lembaga Penerbit Uang Elektronik .....	2
2. Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Uang elektronik di Indonesia .....	4
3. Tabel 1.3 Transaksi Pendapatan Tol PT CMNP .....	5
4. Tabel 1.4 Monitoring Pemenuhan Waktu Transaksi Gerbang Tol .....	10
5. Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	47
6. Tabel 4.1 Volume Lalu Lintas Transaksi e-Toll Card .....	76
7. Tabel 4.2 Variabel, Dimensi, Indikator, Kemudahan, Kemanfaatan, Harga, Minat Beli dan Loyalitas pelanggan .....	82
8. Tabel 4.3 Korelasi Dimensi Variabel .....	85
9. Tabel 4.4 Pilihan dan Nilai Jawaban untuk Tiap Item Pertanyaan .....	86
10. Tabel 4.5 Indek Realibilitas dan Interpretasi .....	89
11. Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	100
12. Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	110
13. Tabel 5.3 Hasil Realibilitas Variabel Penelitian .....	112
14. Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas Data .....	113
15. Tabel 5.5 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas .....	117
16. Tabel 5.6 Hasil Uji t Jalur Model 1 .....	119
17. Tabel 5.7 Hasil Uji Anova .....	123
18. Tabel 5.8 Hasil Determinasi .....	124
19. Tabel 5.9 Hasil Koefisien Determinasi .....	124
20. Tabel 5.10 Hasil Uji t Jalur Model 2 .....	126
21. Tabel 5.11 Hasil Uji Anova .....	130
22. Tabel 5.12 Hasil Determinasi .....	130

23. Tabel 5.13 Hasil Koefisien Determinasi .....	131
24. Tabel 5.14 Tabulasi Analisa Jalur Path .....	133
25. Tabel 5.15 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	134
26. Tabel 5.16 Matrik Korelasi Antar dimensi .....	134
27. Tabel 5.17 Matrik Korelasi Antar Variabel .....	138



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Peta Jalan Tol Lingkar Dalam Kota Jakarta .....	17
2. Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT CMNP .....	18
3. Gambar 3.1 Piramida Loyalitas Pelanggan .....	46
4. Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran .....	70
5. Gambar 3.3 Kerangka Hipotesa .....	72
6. Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ .....	93
7. Gambar 4.2 Uji F (Uji Simultan) .....	95
8. Gambar 5.3 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 .....	125
9. Gambar 5.4 Kausal Empiris Antar Jalur Model 2 .....	132
10. Gambar 5.5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Jalur Model 2 .....	132



## DAFTAR GRAFIK

1. Grafik Uji Normalitas Data ..... 115
2. Grafik Scatterplot ..... 116



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuestioner .....	150
2. Lampiran 2 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Daya Tarik Iklan .....	154
3. Lampiran 3 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Persepsi Kemudahan ...	155
4. Lampiran 4 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Persepsi Kemanfaatan ..	156
5. Lampiran 5 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Harga .....	157
6. Lampiran 6 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Minat Beli .....	158
7. Lampiran 7 Hasil Kuestioner terhadap Variabel Loyalitas .....	159
8. Lampiran 8 Hasil SPSS .....	160
9. Lampiran 9 Gambar Analisa Jalur Path .....	173
10. Lampiran 10 Tabel Statistik R Tabel .....	174
11. Lampiran 11 Tabel Statistik T Tabel .....	175
12. Lampiran 12 Tabel Statistik F Tabel .....	176

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA