

**PENGARUH PERSEPSI NILAI YANG DIRASAKAN
SETELAH PEMBELIAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Tv Berlangganan pada Warga Petamburan, Jakarta Pusat)

SKRIPSI

Nama : Erni Zaiyanti

NIM : 43109010002



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH PERSEPSI NILAI YANG DIRASAKAN
SETELAH PEMBELIAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Tv Berlangganan pada Warga Petamburan, Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Erni Zaiyanti

NIM : 43109010002



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erni Zaiyanti

Nim : 43109010002

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan pelagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Agustus 2013



43109010002

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erni Zaiyanti
Nim : 43109010002
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Nilai yang Dirasakan
Setelah Pembelian dan Kepercayaan
Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Tv Berlangganan Pada Warga Petamburan,
Jakarta pusat)
Tanggal Lulus Ujian : 22 Agustus 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi



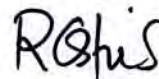
(Endi Rekarti,SE.ME)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, AK.,CA)

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Rina Astini, SE.MM)

LEMBARAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI NILAI YANG DIRASAKAN SETELAH PEMBELIAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Tv Berlangganan Pada Warga Petamburan, Jakarta pusat)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Erni Zaiyanti
43109010002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Agustus 2013

**Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



(Endi Rekarti,SE.ME)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Anik Herminingsih, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil' alamin. Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan lindungan-Nya yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan proposal skripsi, guna menyelesaikan program Strata 1 Manajemen Ekonomi pada program sarjana Universitas Mercubuana yang berjudul : ***“PENGARUH PERSEPSI NILAI SETELAH PEMBELIAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN” (Studi Kasus Tv Berlangganan pada warga Petamburan, Jakarta pusat)***”.

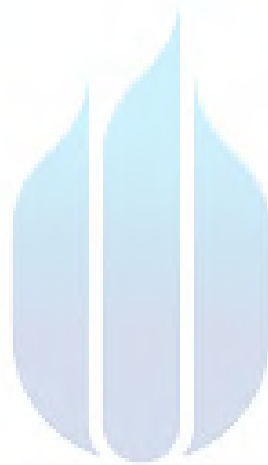
Saya menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati saya sebagai penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bpk. Endi Rekarti, Selaku dosen pembimbing yang telah membantu, mengarahkan memberikan saran dan masukan dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
2. Bpk. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Dr.Wiwik Utami, Ak.Ms, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan mengajar dengan dasar pemikiran analitis dengan pengetahuan yang lebih baik.
4. Dr.Rina Astini, SE.MM, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan mengajar dengan dasar pemikiran analitis dengan pengetahuan yang lebih baik.
5. Bpk.Edi Supriyanto dan Ibu.Zairani,Spd. Selaku kedua orang tua saya yang selama ini memberikan support besar, baik secara materi maupun moril.
6. Anggota JB'S selaku kerabat terdekat pada jurusan Manajemen, yang telah sama - sama berjuang, dan saling memberikan dukungan moral, dalam mempersiapkan Skripsi.
7. Tatik, Selaku senior pada jurusan Manajemen, yang memberikan solusi-solusi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Para staff pengajar Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.

Semoga ALLAH SWT akan memberi rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.



Jakarta, 22 Agustus 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Erni Zaiyanti)

43109010002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat penelitian.....	8

1.4 Batasan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan	16
2.1.3 Nilai Yang dirasakan Pelanggan	18
2.1.4 Ekonomi Value dan non-Ekonomi Value	21
2.1.5 Nilai Pelanggan	29
2.1.6 Hubungan Kepercayaan dengan loyalitas pelanggan.....	34
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berfikir	24
2.4 Hipotesa.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Definisi Operasional dan Sekala Pengukuran	42
3.3.1 Definisi Oprasional	42

3.3.2 Sekala Pengukuran.....	45
3.4 Jenis dan Instrument Pengumpula Data.....	47
3.4.1 Jenis data.....	47
3.4.2 Teknik Instrument Pengumpulan Data.....	47
3.5 Populasi dan Sample	48
3.6 Metode Analisis Data.....	49
BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klamin	58
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan merek Tv Berlangganan.....	59
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan	60
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kebutuhan.....	60
4.2 Statistik Deskriptif	61
4.3 Analisis Asumsi Structrual Equation Model (SEM).....	69
4.3.1.1 Uji Reabilitas	69
4.3.1.2 Uji Validitas	72

4.3.2 Membentuk Diagram Jalur.....	75
4.4 Uji Hipotesis	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSATAKA	92

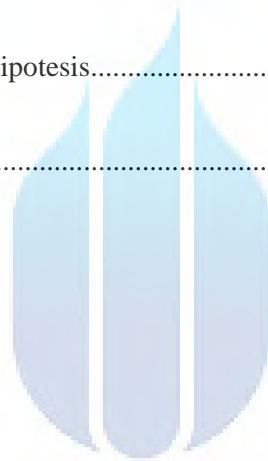


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1	Definisi Oprasional	43
Tabel 3.3.2	Instrument Skla Likert	46
Tabel 4.1.1	Krakteristik Berdasarkan Jenis Klamín.....	58
Tabel 4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Merek Tv Berlangganan	59
Tabel 4.1.4	Karakteristik Berdasarkan lama Penggunaan	60
Tabel 4.1.5	Krakteristik Berdasarkan Kebutuhan.....	60
Tabel 4.2.1	Nilai Fungsional Instalasi (NFI)	61
Tabel 4.2.2	Nilai Produk (NP)	62
Tabel 4.2.3	Nilai Fungsional Harga (NFH)	63
Tabel 4.2.4	Nilai Fungsional Pemasok (NFP)	64
Tabel 4.2.5	Nilai Emosi (NE)	65
Tabel 4.2.6	Nilai Sosial (NS).....	66
Tabel 4.2.7	Kepercayaan (KPC)	67
Tabel 4.2.8	Loyalitas (LOY).....	68
Tabel 4.3.1.1a	Tingkat Reabilitas Data	70

Tabel 4.3.1.1b Uji Reabilitas Data	71
Tabel 4.3.1.2a Loding Faktor Eksogen	73
Tabel 4.3.1.2b Loding Faktor Endogen	74
Tabel 4.3.2a Modification Indices	76
Tabel 4.3.2b Goodnes of Fit	82
Tabel 4.4a Loding Faktor Uji Hipotesis.....	83
Tabel 4.4b Uji Hipotesis	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Model Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.3.1.2a Diagram Konfirmator Eksogen	72
Gambar 4.3.1.2b Diagram Konfirmatori Endogen.....	74
Gambar 4.3.2a Diagram Jalur Penuh	75
Gambar 4.3.2b Diagram Jalur Penuh Modifikasi.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	94
Lampiran 2	98
Lampiran 3	120

