

**“PENGARUH PERSEPSI NILAI SETELAH PEMBELIAN DAN
KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA
PRODUK TV KABEL”**

(Studi Kasus Warga Tanah Abang Jakarta Pusat)

SKRIPSI

Nama : Amifia Setia Resmi

NIM : 43109010041



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**“PENGARUH PERSEPSI NILAI YANG DIRASAKAN SETELAH
PEMBELIAN DAN KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN
PELANGGAN PRODUK TV KABEL”**

(Studi Kasus Warga Tanah Abang Jakarta Pusat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1

Nama : Amifia Setia Resmi

NIM : 43109010041



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amifia Setia Resmi
NIM : 43109010041
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan Setelah Pembelian dan
Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Produk TV
Kabel (Studi Kasus Pada Warga Tanah Abang, Jakarta
Pusat)

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(Endi Rekarti, SE, ME)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., MS)



(Dr. Rina Astini, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH PERSEPSI NILAI YANG DIRASAKAN SETELAH
PEMBELIAN DAN KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Warga Tanah Abang, Jakarta Pusat)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Amifia Setia Resmi

43109010041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal :

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

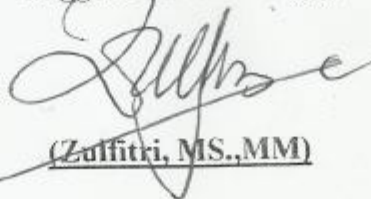
(Endi Rekarti, SE., ME)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Cecep Winata, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Zulfitri, MS., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Nilai Setelah Pembelian Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Produk TV Kabel”**(Studi Kasus Warga Tanah Abang, Jakarta Pusat)

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Endi Rekarti, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, MS, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Bapak Dr. Cecep Winata, MS dan Bapak Zulfitri yang sudah menguji sidang skripsi saya.
4. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

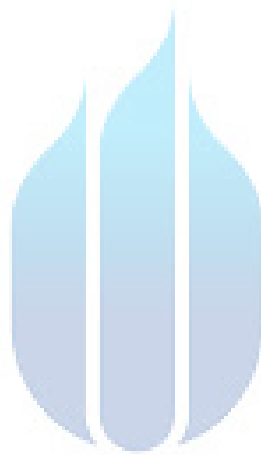
5. Kedua Orang tua yang senantiasa mendoakan, memberi semangat, dan membiayai selama perkuliahan.
6. Kakak, adik, Kakek dan Keluarga Besarku yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat.
7. My Lovely Ricky Putra Setya Negoro yang turut mendoakan, mengajari dan memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Tiwi dan keluarga Ricky Putra Setya Negoro yang turut mendoakan dan memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Rini Yuvita teman SDku yang sudah meluangkan waktu untuk mengajarku.
10. Kak Tatik mahasiswi mercubuana jurusan management 2008 yang turut membantu dalam mengolah data skripsi pada AMOS.
11. Kak Deni Widyanto mahasiswa mercubuana jurusan Akuntansi 2006 kakak angkatku yang telah membantu dalam pengerjaan Skripsi.
12. Danny mahasiswa mercubuana jurusan Akuntansi 2009 yang telah membantu dalam pengerjaan Skripsi.
13. Indah Apriliana mahasiswi mercubuana jurusan management 2009 yang turut membantu dalam mengolah data skripsi pada AMOS.
14. Dewi Dhunuriah mahasiswi mercubuana jurusan management 2009 yang turut membantu dalam pembuatan skripsi.
15. Yuni Astuti mahasiswi mercubuana jurusan management 2009 yang memberi semangat,

16. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas kebersamaan selama menuntut ilmu dikampus tercinta.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'lam...

Jakarta,23Agustus2013

AMIFIA SETIA RESMI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

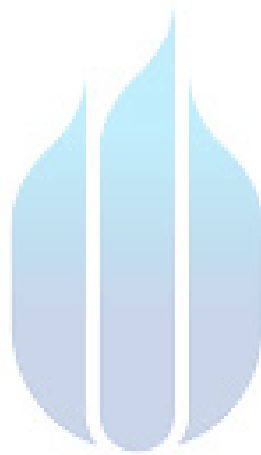
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Kepercayaan Pelanggan	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Nilai Yang dirasakan	17

2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.6 Model Penelitian	29
2.7 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian	31
3.3 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	32
3.4 Jenis dan Instrumen Pengumpulan Data	37
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.6 Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Deskripsi Responden	50
4.2 Reliabilitas, Validitas dan Deskriptif	55
4.3 Membentuk Diagram Jalur	65
4.4 Pengujian Hipotesis	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data pelanggan TV Kabel di Indonesia pada tahun 2011	2
3.1 Operasional Variabel Penelitian	32
3.2 Instrumen Skala Likert	36
3.3 Kriteria Goodness of Fit	41
4.1 Rincian Pengiriman Pengembalian Kuisisioner	50
4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	51
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Merek TV Kabel	53
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan TV Kabel	54
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan TV Kabel	55
4.7 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	56
4.8 Uji Reliabilitas Data Responden	57
4.9 Uji Validitas Data	59
4.10 Uji Deskriptif	62
4.11 Regression Weights Konstruk Eksogen	68
4.12 Standardized Regression Weights Konstruk Eksogen	69
4.13 Regression Weights Konstruk Eksogen Modifikasi	71
4.14 Standardized Regression Weights Konstruk Eksogen Modifikasi	73
4.15 Regression Weights Konstruk Endogen	75
4.16 Standardized Regression Weights Konstruk Endogen	75
4.17 Modification Indices	78

4.18 Hasil Uji Kelayakan Model	81
4.19 Assessment of normality	82
4.20 Pengujian Hipotesis Regression Weights	84
4.21 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.6 Model Penelitian	29
4.1 Diagram Jalur Model Penelitian	66
4.2 Diagram Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	67
4.3 Diagram Hasil Modifikasi Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	71
4.4 Diagram Model Analisis Faktor Konfirmatori Endogen	74
4.5 Diagram Model Analisis Hasil Analisis Causality Model Structure	77
4.6 Diagram Model Analisis Hasil Modifikasi Analisis Causality Model Structure	80