

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP SIKAP PELANGGAN DAN DAMPAKNYA KEPADA  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

**CV. TITO PRINTING**

**SKRIPSI**

**Nama : Hilda Fitriningsih**

**NIM : 43109010116**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP SIKAP PELANGGAN DAN DAMPAKNYA KEPADA  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

**CV. TITO PRINTING**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Hilda Fitriningsih**

**NIM : 43109010116**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilda Fitriingsih

NIM : 43109010116

Program Studi : Manajemen S1

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 dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2013



Hilda Fitriingsih

43109010116

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hilda Fitriningsih

NIM : 43109010116

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Dampaknya Kepada Keputusan Pembelian Ulang CV. Tito Printing

Tanggal Lulus Ujian : 12 September 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

(Daru Añih, SE. M.Si)

Dekan

Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS)

Ketua Program Studi



(Dr. Rina Astini SE. MM)

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Dampaknya Kepada Keputusan Pembelian Ulang CV. Tito Printing

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

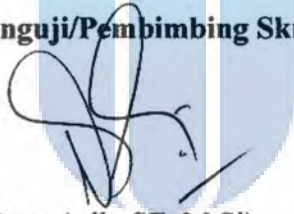
**Hilda Fitriingsih**

**43109010116**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 September 2013

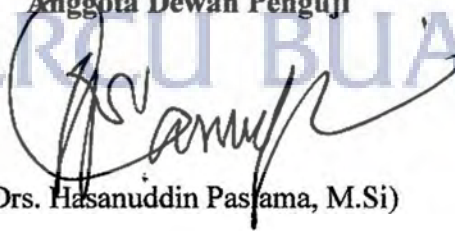
**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



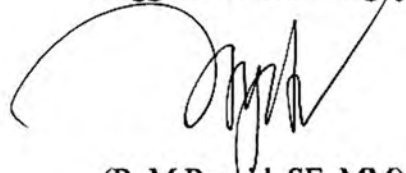
(Daru Asih, SE. M.Si)

**Anggota Dewan Penguji**



(Drs. Hasanuddin Pasjama, M.Si)

**Anggota Dewan Penguji**



(R. M Rasyid, SE. MM)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang memberikan segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Dampaknya Kepada Keputusan Pembelian Ulang CV. Tito Printing.” Penyusunan skripsi ini penulis laksanakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan tugas akhir program strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan tuntunan Allah SWT dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini SE. MM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Daru Asih, SE. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

5. Endi, SE. MSM. Selaku Pembimbing Akademik, saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan nasehatnya selama kuliah.
6. Dr. Ir. Dana Santoso Saroso, MengSc dan Bapak Mochammad Rizky, BBA MBA, saya mengucapkan banyak terimakasih atas masukan serta bimbingannya.
7. Mafiz, saya mengucapkan banyak terima kasih atas nasehat dan sarannya dalam pembuatan skripsi ini.
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
9. Ibu dan Ayah tercinta, Ibu Fatmawati dan Bapak Drs. Abu Chaeri Supari yang selalu mengiringi dalam doa, bimbingan, nasehat, kasih sayang, ilmu dan segalanya yang telah diberikan.
10. Para Pelanggan Percetakan CV. Tito Printing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan mendukung keberhasilan skripsi ini.
11. Untuk sahabat-sahabat terdekat Saya yaitu Nita Amelia (gigi kelinci), Monika Tyas Apriliani (monyong) dan Nurul Robbayani (cepot) yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Untuk teman-teman Saya diantaranya Alen, Dany, Ka Tatik, Tita, Indah, Helmi, Zulfikar, Amifia, untuk membantu penulisan ini,
13. Seluruh pihak yang telah membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, Agustus 2013

Penulis

Hilda Fitriningsih





## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Pengertian Pemasaran dan Pengertian Jasa.....	11

2.2. Keputusan Pembelian Ulang.....	15
2.3. Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.3.1. Jenis-Jenis Kepercayaan.....	18
2.3.2. Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	19
2.4. Kualitas Pelayanan.....	22
2.5. Sikap Pelanggan.....	25
2.6. Penelitian Terdahulu.....	30
2.7. Rerangka Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Obyek Penelitian.....	33
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.1.2 Sejarah CV. Tito Printing.....	33
3.2. Desain Penelitian.....	34
3.3. Hipotesis Penelitian.....	34
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran.....	35
3.4.1. Variabel.....	35
3.4.2. Skala Pengukuran.....	36

3.4.3. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.7. Populasi dan Sampel.....	40
3.8. Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	51
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	54
4.2. Analisa Deskriptif.....	54
4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	58
4.4 Proses Pengujian dan Analisis Data .....	61

4.4.1. Membentuk Diagram Jalur .....	62
4.4.2. Uji Validitas dengan Analisis Faktor Konfirmatori (CFA).....	63
4.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.5.1. Analisis Hipotesis 1.....	76
4.5.2. Analisis Hipotesis 2.....	77
4.5.3. Analisis Hipotesis 3.....	77
4.5.4. Analisis Hipotesis 4.....	77
4.5.5. Analisis Hipotesis 5.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan.....	80
5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	84

Lampiran 2: Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	89
Lampiran 3: <i>Descriptives</i> Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 4: Hasil Uji Data.....	92



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan CV. Tito Printing tahun 20012-2012.....	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	37
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 3.3	Operasional Sikap Pelanggan.....	39
Tabel 3.4	Operasional Variabel Keputusan Pembelian ulang.....	40
Tabel 3.5	Indeks Kelayakan Model.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	54
Tabel 4.6	Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	55
Tabel 4.7	Indikator Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.8	Indikator Sikap Pelanggan.....	56
Tabel 4.9	Indikator Keputusan Pembelian ulang.....	57
Tabel 4.10	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	58

Tabel 4.11	Uji Realibilitas Data Responden.....	59
Tabel 4.12	Uji Validitas Data Responden.....	60
Tabel 4.13	<i>Standarized Regression Weight</i> .....	64
Tabel 4.18	Pengukuran Tingkat Kesesuaian.....	75
Tabel 4.19	Rangkuman Hasil Analisa Hipotesa dengan Metode SEM.....	76



## DAFTAR GAMBAR

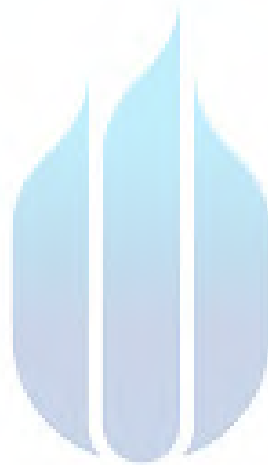
Gambar 1.1	Data Penjualan CV. Tito Printing.....	4
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1	Diagram Model Penelitian.....	43
Gambar 4.2	Diagram Jalur Uji Konfirmatori Eksogen.....	63
Gambar 4.2	Modifikasi Diagram Jalur Uji Konfirmatori Eksogen.....	65
Gambar 4.3	Diagram Jalur Uji Konfirmatori Endogen.....	67
Gambar 4.4	Modifikasi Diagram Jalur Uji Konfirmatori Endogen.....	68
Gambar 4.5	Diagram Jalur Penuh.....	70
Gambar 4.6	Modifikasi Diagram Jalur Penuh.....	74

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	89
Lampiran 3	<i>Descriptives</i> Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 4	Hasil Uji Data.....	92



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA