

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT KOTAISAN PRIMA TRANSINDO**

SKRIPSI

Nama : Nora Evalinda  
NIM : 43110120104



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT KOTAISAN PRIMA TRANSINDO**

SKRIPSI

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

Nama : Nora Evalinda

NIM : 43110120104



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nora Evalinda

NIM : 43110120-104

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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 terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Juli 2013



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nora Evalinda  
NIM : 43110120104  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas  
Pelanggan pada PT Kotaisan Prima Transindo  
Tanggal Lulus Ujian : 12 September 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



( RM Rasyid SE, MM. )

UNIVERSITAS

Dekan Ketua Program Studi Manajemen - S1

MERCU BUANA



( Dr. Wiwik Utami, Ak, CA )



( Dr. Rina Astini, SE, MM )

# LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada  
PT Kotaisan Prima Transindo

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Nora Evalinda**

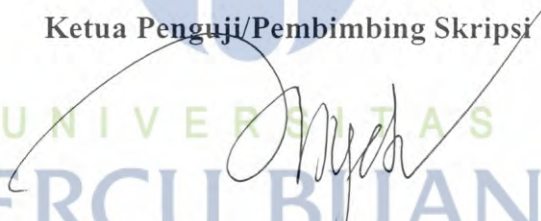
**43110120104**

**Telah** dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 September 2013

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
RM Rasyid SE, MM

**Anggota Dewan Penguji**

  
Dra. Evawati Khumaedi M Si

**Anggota Dewan Penguji**

  
Drs. Hasanuddin Pasiama MS

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis bagi Tuhan Yesus Kristus, atas segala anugerah dan berkat-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Kotaisan Prima Transindo”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami,Ak, CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini,SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. RM Rasyid, SE,MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi ini.
5. Ibunda dan Ayahanda, yang penulis hormati dan sayangi, atas kasih sayang, doa, dan dukungannya ..
6. Semua teman seperjuangan angkatan XVIII Kelas Karyawan Universitas Mercubuana Menteng, terima kasih banyak atas semua dukungan, semangat dan kebersamaannya, kebersamaan serta canda kita merupakan hal yang paling indah.
7. Semua para responden yang telah meluangkan banyak waktu untuk mengisi lembaran-lembaran Kuesioner.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya dan telah memberikan bantuan dan dukungan, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus akan memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pembaca.

Jakarta, 14 Juli 2013

**Nora Evalinda**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Identifikasi Sistematika Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan...	11



2.1.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.4	Program Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	21
2.2.1	Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.2	Tahapan Perkembangan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2.3	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.4	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.. ..	28
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	31
2.3.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Kotaisan Prima Transindo.....	31
2.4	Kerangka Teoritis .....	34
2.4.1	Kerangka pada Kepuasan Pelanggan .....	34
2.4.2	Kerangka pada Loyalitas Pelanggan .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	37
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	37
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
3.1.3	Struktur Organisasi .....	38
3.1.4	Kegiatan Usaha .....	39
3.1.5	Visi dan Misi Perusahaan .....	41
3.2	Desain Penelitian .....	42
3.2.1	Identifikasi Variabel .....	43
3.3	Hipotesis.....	43
3.4	Variabel dan Skala Pengukurannya .....	43
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	45
3.6	Populasi dan Sample .....	45
3.7	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1	Analisa StatistikaDeskriptif .....	46

3.7.2	Pengujian Alat Ukur .....	46
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana dan Pengujian Klasik .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Pengujian Alat Ukur Penelitian .....	55
4.1.1	Analisis Validitas ítem .....	55
4.1.2	Analisis Validitas Konstruk.....	59
4.1.3	Analisis Reliabilities .....	60
4.2	Hasil Analisis Deskriptif Subjek Penelitian.....	61
4.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		xvi
<b>LAMPIRAN</b>		
	Lampiran 1: Analisis Regresi Linear Sederhana dan Korelasi	76
	Lampiran 2: Hasil Pengujian Alat Ukur Penelitian	81
	Lampiran 3: Pengujian Normalitas Variabel Loyalitas Pelanggan	87
	Lampiran 4: Kuesioner Penelitian	88
	Lampiran 5: Surat Ijin dan Pengantar Penelitian	90

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Analisis Validitas Item Pengukur Dimensi <i>Tangible</i> dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.2 Analisis Validitas Item Pengukur Dimensi <i>Reliabilitas</i> dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.3 Analisis Validitas Item Pengukur Dimensi <i>Responsivness</i> dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.4 Analisis Validitas Item Pengukur Dimensi <i>Assurance</i> dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.5 Analisis Validitas Item Pengukur Dimensi <i>Emphaty</i> dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.6 Analisis Validitas Item Pengukur Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.7 Analisis Validitas Item Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.8 Analisis Reabilities pada Dimensi Kepuasan Pelanggan dan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.9 Karakteristik Subjek Penelitian Penelitian Berdasarkan Demografi.....	61
Tabel 4.10 Statistik Rata-rata skor, Skor Minimum dan Maksimum Berdasarkan Norma Kuesioner serta Nilai Median....	62
Tabel 4.11 Pengujian Normalitas Data pada Variabel Dependen...	64
Tabel 4.12 Analisis Varian Model Pengaruh Kepuasan dan Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.13 Analisis Varian Model Pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.14 Pengujian Koefisien pengaruh kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67

Tabel 4.15 Analisis korelasi kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	68
Tabel 4.16 Statistik Deskriptip Rata-rata Skor Harapan dan Kenyataan Subjek Peneliti pada Setiap Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Hubungan antara Tujuan Perusahaan serta kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan..	10
Gambar 2.2 Tren pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Relation Between Satisfaction and Loyalty ).....	32
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
Gambar 2.4 Lima Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	36
Gambar 2.5 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Ktaisan Prima Transindo.....	40
Gambar 4.1 Profil Subjek Penelitian Berdasarkan Dimensi dan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Gambar 4.2 Profil Subjek Penelitian Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	63
Gambar 4.3 Sebaran Data Skor Loyalitas Pelanggan dalam Pendekatan Kurva Normal.....	64
Gambar 4.4 Sebaran Data Skor Loyalitas Pelanggan dalam yang sudah ditransformasi.....	65
Gambar 4.5 Empat Kuadran dalam <i>Importance-Performance</i> Analysis.....	69
Gambar 4.6 Sebaran Lima Dimensi Kepuasan Pelanggan PT Kotaisan Prima Transindo dalam Empat Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	72