

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi pada PT. Toyota Astra Motor Jakarta dan Tangerang)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Madhuri  
NIM : 43112110098

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi pada PT. Toyota Astra Motor Jakarta dan Tangerang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Madhuri**

**NIM : 43112110098**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Madhuri  
NIM : 43112110098  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Juli 2016



Madhuri

NIM : 43112110098



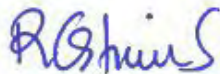
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Madhuri  
NIM : 43112110093  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Toyota Astra Motor di Jakarta dan Tangerang)  
Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



**Dr. Rina Astini, SE., MM**

**Dudi Permana, ST., MM.Ph.D**

Tanggal : 3/8 2016

Tanggal : 2/8 - 2016

Dekan,

Ketua Program Studi



S1 Manajemen,



**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA**

**Dr. Rina Astini, SE., MM**

Tanggal :

Tanggal : 3/8 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Toyota Astra Motor di Jakarta dan Tangerang)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Madsoleh dan Hernawati dan kedua adik saya yang tak pernah henti memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk yang terkasih, Tuti Nurhayati. Terima kasih atas semangat yang selalu diberikan kepada saya, yang selalu sabar menghadapi sikap saya. bantuan, masukan, semangat kepada saya. Orang yang menjadi tempat saya mencurahkan “uneg-uneg” yang ada didalam hati, serta selalu sabar dalam menghadapi sikap saya. Semoga kita bisa bersanding bersama di pelaminan dan di permudah jalan kita oleh Allah SWT. Aamiin.

3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Jajaran program studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE., ME, dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan (Bajigur): Devy Lutviana, Markus Jayadi, Ardiansyah yang selalu memberikan keceriaan, motivasi, semangat dan perhatiannya.
8. Sahabat-sahabat (KepriBend): Boy Arzianto, Zepy Achmad, M. Wildan Solahudin, Agus Suryadi. Additional Merlin Gulian Manggala. Yang telah memberikan semangat dan juga perhatiannya kepada penulis.
9. Teman-teman satu perjuangan dalam bimbingan: Sultan, Angelina, Tiffani, Zaskia, Sigit, Nur, Suci, dan Vionita yang selama kurang lebih 4 bulan bersama-sama menyelesaikan skripsi dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
10. Semua teman-teman seperjuangan manajemen S1 2012 dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohonkan maaf terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 09 Juli 2016

Madhuri



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kontribusi Penelitian .....	5
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Perilaku Konsumen .....	7
2. Kepuasan Pelanggan .....	9
3. Kepercayaan Terhadap Merek .....	19
4. Loyalitas Konsumen .....	28



B. Rerangka Pemikiran .....	36
C. Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
1. Waktu Penelitian .....	38
2. Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian .....	39
C. Variabel dan Definisi Operasionalisasi Variabel .....	39
1. Variabel .....	39
2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	43
E. Jenis Data Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Skala Pengukuran.....	44
H. Metode Analisis.....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas .....	46
3. Metode Statistik .....	48
4. Tahapan Analisis SEM.....	51
5. Pengujian Hipotesis.....	58

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
	B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	61
	1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
	2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	62
	3. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
	4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
	5. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	65
	C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....	66
	1. Uji Validitas Variabel .....	66
	2. Uji Reliabilitas Variabel .....	71
	3. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	73
	4. Uji Model Struktural .....	76
	D. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	78
	E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
	A. Simpulan .....	82
	B. Saran .....	83
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan dari Beberapa Produsen Mobil .....	2
2.1	Empat Keterikatan Relatif .....	28
2.2	Penelitian Terdahulu .....	33
3.1	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	40
3.2	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Merek .....	41
3.3	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	42
3.4	Instrumen Skala Likert .....	45
3.5	Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha .....	47
3.6	Simbol Dalam Notasi Lisrel .....	49
3.7	Pedoman Jumlah Sampel .....	53
3.8	Ringkasan Rule of Thumb Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.9	Ringkasan Goodness of Fit Index .....	55
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	61
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	62
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	63

4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	64
4.5	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kendaraan Responden .....	65
4.6	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
4.7	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek .....	69
4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	70
4.9	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Non Modifikasi).....	74
4.10	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Modifikasi).....	76
4.11	Hasil Uji Struktural Model Penelitian .....	78
4.12	Hasill Pengujian Hipotesis .....	79



## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Perbandingan Penjualan 2014-2015 (Jan-Feb) .....	3
2.1	Model dari Brand Trust .....	22
2.2	Rerangka Pemikiran Teoritis.....	37
4.1	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
4.2	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan Merek .....	68
4.3	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan .....	70
4.4	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Non Modifikasi).....	74
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Modifikasi) .....	75
4.6	Model Struktural (T-Value) .....	77

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner.....	90
Lampiran 2	Tabulasi Karakteristik Responden dan Jawaban Kuesioner.....	96
Lampiran 3	Output Karakteristik Responden .....	106
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Penelitian.....	107
Lampiran 5	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Penelitian.....	110
Lampiran 6	Model Struktural (Uji T-Value).....	114

