

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Pengguna Transjakarta koridor 9 Pinang Ranti-Pluit)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh

ABU RIZAL RAHMAN

43112010031

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Rizal Rahman

NIM : 43112010031

Program Studi : Manajemen SI

Meyatakan bahawa 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 terbukti melakukan tindakan Plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Desember 2016



Abu Rizal Rahman

NIM : 43112010031

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Abu Rizal Rahman
NIM : 43112010031
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Transjakarta Koridor 9 Pinang Ranti - Pluit)
Tanggal Lulus Ujian: 22 Desember 2016


Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

KetuaPenguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Endi Rekarti, SE, ME


Ryani Dhyan Parashakti, SE,MM

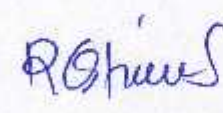
Tanggal : 22 Desember 2016

Tanggal : 22 Desember 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi SI Manajemen


Prof. Dr. WiwikUtami,AK,CA


Dr. RinaAstini, SE.,MM

Tanggal : 22 Desember 2016

Tanggal: 22 Desember 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya dan para sahabatnya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana. Judul yang penulis ajukan adalah **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (PADA PENGGUNA TRANSJAKARTA BUSWAY KORIDOR 9 PINANG RANTI-PLUIT)**.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut, diantaranya:

1. Endi Rekarti, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Wiwik Utami, AK, MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
3. Dr. Rina Astini, SE, MM, Siselaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Seluruh dosen – dosen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Manajemen, terimakasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuannya.
5. Ayahanda Taufik dan Ibunda Puji Suryani yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan serta motivasi yang tiada henti

6. Fitri Handayani, yang selalu memberikan kasih sayang dan sabar membantu ku dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Sahabatku tercinta Rinaldi, Aldian, Iqbal, Andri, Yusuf dan semuanya mahasiswa Manajemen angkatan 2012.

Jakarta , Desember 2016



ABU RIZAL RAHMAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Isi

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	17
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	20
1. Manajemen Pemasaran.....	20
a. Definisi Pemasaran	20
2. Kualitas Jasa/Pelayanan	21
a. Definisi Kualitas Jasa/Pelayanan	21
b. Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan	22
3. Nilai Konsumen.....	25
a. Definisi Nilai Konsumen	25
b. Dimensi Nilai Konsumen	26

4. Kepercayaan	27
a. Definisi Kepercayaan.....	27
b. Manfaat Kepercayaan	28
c. Dimensi Kepercayaan	29
5. Kepuasan Konsumen.....	31
a. Definisi Kepuasan Konsumen.....	31
b. Atribut-atribut Kepuasan Konsumen.....	32
c. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	34
6. Loyalitas Konsumen.....	37
a. Definisi Loyalitas Konsumen	37
b. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen.....	38
c. Faktor Pembentuk Loyalitas	40
d. Indikator-indikator Loyalitas Konsumen.....	41
7. Peneliti Terdahulu	43
8. Hubungan Antar Variabel	45
B. Rerangka Pemikiran.....	51
C. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	54
1. Waktu Penelitian	54
2. Tempat Penelitian.....	54
B. Desain Penelitian	54
C. Skala Pengukuran Variabel	55
D. Operasionalisasi Variabel.....	56
1. Definisi Variabel	56
E. Metode Pengumpulan Data.....	60
F. Jenis Data Penelitian	60

G. Populasi dan Sampel	61
H. Metode Analisis Data	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	63
3. Metode Statistik.....	65
I. Tahapan-tahapan dalam Metode SEM.....	66
J. Uji Hipotesis.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	73
1. Visi dan Misi PT. Transjakarat.....	77
2. Slogan PT. Transjakarta	77
3. Logo PT. Transjakarta.....	78
4. Sasaran dan Tujuan PT. Transjakarta.....	79
B. Tempat dan Waktu Penelitian	80
a. Tempat Penelitian	80
b. Waktu Penelitian	80
C. Karakteristik Profil Responden	80
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	84
D. Analisis Deskriptif Variabel	85
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	85
2. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Konsumen	88
3. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	91
4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	92
5. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	95

E.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel	97
1.	Hasil Uji Validitas Variabel	97
a.	Variabel Kualitas Layanan	98
b.	Variabel Nilai Konsumen	100
c.	Variabel Kepercayaan	102
d.	Variabel Kepuasan Konsumen	104
e.	Variabel Loyalitas Konsumen	106
2.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	107
F.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	108
G.	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	110
H.	Pengujian Hipotesis Penelitian	112
I.	Model Struktural (Standart Solution)	114
J.	Analisa Hasil Penelitian	116
1.	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	116
2.	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan	117
3.	Analisis Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	118
4.	Analisis Nilai Konsumen Terhadap Kepercayaan	119
5.	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan.....	119
6.	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	120
7.	Analisis Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	121
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	123
B.	Saran	125

Daftar Tabel

1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar.....	5
1.2	Jumlah Penumpang dan Pendapatan Transjakarta	10
3.1	Instrumen Skala Likert.....	56
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
3.3	Operasionalisasi Variabel Nilai Konsumen	58
3.4	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan.....	58
3.5	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	59
3.6	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen	59
3.7	<i>GOODNESS OF FIT INDICES</i>	70
4.1	Koridor Bus Transjakarta.....	74
4.2	Variabel Kualitas Pelayanan	87
4.3	Variabel Nilai Konsumen.....	90
4.4	Variabel Kepercayaan	92
4.5	Variabel Kepuasan Konsumen.....	95
4.6	Variabel Loyalitas Konsumen.....	97
4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	99
4.8	Uji Validitas Variabel Nilai Konsumen	101
4.9	Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	103
4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	105
4.11	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	107
4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	107
4.13	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	109
4.14	Hasil Uji Kecocokan Struktural (UJI T)	111
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	112

Daftar Gambar

4.1	Logo PT. Transportasi Jakarta	78
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	84
4.6	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	98
4.7	Model Pengukuran Variabel Nilai Konsumen	100
4.8	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan.....	102
4.9	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen	104
4.10	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Konsumen	106
4.11	Model Pengukuran Uji Keseluruhan.....	109
4.12	Model Struktural (T-VALUE)	111
4.13	Model Struktural (STANDART SOLUTION)	114

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Kuisisioner	127
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner	131

