



**PENGARUH KUALITAS JASA , KEPERCAYAAN MEREK
DAN *SWITCHING COST* TERHADAP RETENSI PELANGGAN
PADA
PT SSE-VAN DER HORST INDONESIA**

KARYA AKHIR

Oleh :
ANDRIAS SUSANTO
55109110037

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2011**



**PENGARUH KUALITAS JASA , KEPERCAYAAN MEREK
DAN *SWITCHING COST* TERHADAP RETENSI PELANGGAN
PADA
PT SSE-VAN DER HORST INDONESIA**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Oleh :
ANDRIAS SUSANTO
55109110037

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Merek, *Switching Cost* terhadap Retensi Pelanggan. (Studi Pada PT.SSE Van Der Horst Indonesia)**

Nama : Andrias Susanto

N I M : 55109110037

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 6 Agustus 2011

Mengesahkan,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS.

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc.

Endi Rekarti, SE, ME.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Merek, *Switching Cost* terhadap Retensi Pelanggan. (Studi Pada PT.SSE Van Der Horst Indonesia)**

Nama : Andrias Susanto

N I M : 55109110037

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 6 Agustus 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 6 Agustus 2011

Andrias Susanto

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Segala puji dan syukur saya ucapkan dalam Kasih Kristus atas segala berkat yang diberikanya dan kenikmatan kepada saya hingga saat ini. Ucapan syukur saya sanjungkan kepada Yang Maha Esa karena tesis ini telah saya selesaikan dengan baik.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program S-2 pada Program Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya mengharapkan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membacanya dan dapat memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan moril/spirit dengan selesainya tesis ini, yaitu antara lain:

1. Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc., dan Endi Rekarti, SE, ME.. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Semua dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mencurahkan seluruh perhatian, ilmunya dan pengalamannya kepada saya.
5. Seluruh staf bagian akademik dan administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis kuliah di MM UMB, khususnya Bapak Paijan, Bapak Kasiyo, Bapak Jumroh, Bapak Warsito dan Mba Yuni.

6. Istriku tersayang Anya dan anakku tercinta Dominiko Breezyas kepada Mamaku Ibu Liana dan Mertuaku Ibu Murni, yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S2.
7. Adik-adikku dan Saudara-saudaraku tercinta yang selalu setia memberikan dukungan, waktu dan semangat pada penulis dalam penyusunan tesis ini, rekan-rekan satu angkatan, khususnya angkatan 14 MM Meruya yang penuh dengan keceriaan bahkan suka dan duka dan penuh kenangan meskipun lelah dan ngantuk, suntuk dalam menjalani perkuliahan tapi tetap semangat di dalam kelas dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Bp. Eugenius Lалуur,SH, MM sebagai Senior Manager GA& Personal dan rekan –rekan di PT.SSE-Van Der Horst Indonesia yang memberikan semangat dan motivasi untuk ku .

Semoga berkat yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan yang setimpal dengan kasih serta karunia dari Yang Maha Kuasa, amin.

Jakarta, 6 Agustus 2011

Andrias Susanto

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah PT.SSE Van Der Horst Indonesia	7
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	9
2.1.3. Lingkungan Bidang Usaha	9
2.2 Sumber Daya	13
2.3 Struktur Organisasi PT.SSE Van Der Horst Indonesia	16
BAB III. TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Retensi Pelanggan	17
3.2 Kualitas Jasa	20
3.3 Kepercayaan Merek	22
3.4 Switching Cost	25
3.5 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Retensi Pelanggan	29
3.6 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan ..	30
3.7 Pengaruh Switching Cost Terhadap Retensi Pelanggan	31

	Halaman
3.8 Model Penelitian	32
3.9 Hipotesis	33
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian	34
4.2 Populasi dan Sampel	
4.2.1 Populasi	35
4.2.2 Sampel	35
4.2.3 Metode Pengambilan Sampel	36
4.3 Variabel dan Pengukuran	
4.3.1. Tipe Skala	41
4.3.2. Metode Penskalaan	41
4.4 Teknik Pengumpulan Data	
4.4.1 Metode Kuesioner atau Angket	43
4.4.2 Wawancara	43
4.5 Metode Analisis Data	
4.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	44
4.5.2. Uji Instrument Penelitian	
4.5.2.1. Uji Validitas	45
4.5.2.2. Uji Reliabilitas	46
4.5.3. Pengujian Asumsi Klasik	
4.5.3.1. Uji Multikolinieritas	47
4.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas	47
4.5.3.3. Uji Normalitas	48
4.5.4. Analisis Regresi Linear berganda	
4.5.4.1. Uji F (Uji secara bersama-sama)	50
4.5.4.2. Uji t (Uji secara parsial)	51
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
5.1. Karakteristik responden	53

	Halaman
5.1.2. Analisis Deskriptif	54
5.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	
5.2.1 Pengujian Validitas	60
5.2.2 Pengujian Reliabilitas	61
5.3. Hasil Uji Asumsi	
5.3.1. Uji Multikolinieritas	62
5.3.2. Uji Heteroskedastisitas	63
5.3.3. Uji Normalitas	64
5.4. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	
5.4.1. Pengujian Hipotesis 1 (Uji F – Simultan)	66
5.4.2. Koefisien Determinasi (R-Square)	66
5.4.3. Pengujian Hipotesis 2 (Uji t – Parsial))	67
5.4.4. Pembahasan	70
5.4.5. Martik Korelasi	73
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Tabel Pengukuran Variabel Kualitas Jasa X_1	39
4.2 Tabel Pengukuran Variabel Kepercayaan Merek X_2	40
4.3 Tabel Pengukuran Variabel <i>Switching Cost</i> X_3	40
4.4 Tabel Pengukuran Variabel Retensi Pelanggan Y	41
4.5 Metode Penskalaan	42
5.1 Karakteristik pelanggan medasarkan Jenis kelamin	53
5.2 Karakteristik pelanggan medasarkan posisi	54
5.3 Analisis Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Jasa	55
5.4 Analisis Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan merek ..	57
5.5 Analisis Pernyataan Responden Terhadap Variabel <i>Switching cost</i>	58
5.6 Analisis Pernyataan Responden Terhadap <i>Retensi pelanggan</i>	59
5.7 Hasil Uji Validitas	60
5.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
5.9 <i>Collinearity Statistic</i>	63
5.10 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	64
5.11 Hasil Pengujian Normalitas	65
5.12 Hasil Pengujian Analisa Regresi Linier Berganda	68
5.13 Matrik Korelasi Dimensi Penelitian	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Peta Lokasi PT SSE Van Der Horst Indonesia	8
2.2. Bagan Struktur Organisasi PT SSE Van Der Horst Indonesia	16
3.1. Model Penelitian	32
5.1 Bagan Simpulan Hasil Regresi Linier Berganda Dengan Model Enter	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengujian Validitas Instrumen.....	84
Lampiran 2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	99
Lampiran 3 Pengujian Analisa Regresi Berganda,	
Pengujian Koefisien Determinasi	100
Pengujian Global (Uji F)	100
Pengujian Parsial (Uji T)	101
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	102

