

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN  
KOMITMEN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR)**

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



**NAMA : FITRIAH**

**NIM : 43111010195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriah  
NIM : 43111010195  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Dan  
Komitmen Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan  
(Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Januari 2015

Yang Menyatakan,



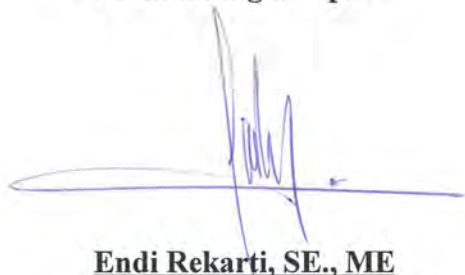
Fitriah

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitriah  
NIM : 43111010195  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Dan  
Komitmen Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan  
(Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)  
Tangan Lulus Ujian : 29 Januari 2015

Disahkan Oleh:

**Pembimbing Skripsi**



**Endi Rekarti, SE., ME**

Tanggal: 2/2 - 2015

**Ketua Penguji**



**Luna Haningsih, SE., ME**

Tanggal: 2/2 - 2015

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



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

Tanggal: 5/2 - 2015

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



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

Tanggal: 5/2 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap kepercayaan Dan Komitmen Dalam Membangun Loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)” sehingga dapat memperoleh gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas mercu Buana.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Endi Rekarti, SE, ME selaku dosen pembimbing dan Direktur Kemahasiswaan Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, tenaga serta kemampuan untuk memotivasi, mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Tomang Raya dan S. Parman yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Kedua orangtua tercinta, Bapak Abdul Halim dan Mama Hoziah yang senantiasa memberikan do'a, semangat, bimbingan, dorongan, curahan perhatian, kasih sayang, nasehat serta segala pengertian kepada penulis.
8. Untuk kakak tercinta Robby Mayhendra, Ahmad Anfal dan Maryamah yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Untuk keponakan tersayang Daffa Faiz Zaidan, Raihan Iqbal Jahid, Atha Fadilla Ramadhani dan Qafisha Rein Andriansyah yang selalu memberikan keceriaan dan menemani saat penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku (Agnes, Ririn, Novi, Devi, Amaliah, Meyra, Swaricka, Nabella, Nika, Firda, Lulu, Dewy, Nur, Nia) terimakasih untuk persahabatan yang telah kalian berikan kepadaku.
11. Teman-teman S1 manajemen angkatan 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kenangan selama kuliah.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas budi baik kepada semua pihak yang membantu penulisan dalam menjalankan masa pendidikan dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya kepada kita semua. Amin ya Rabbal'alamin.

Jakarta, 29 Januari 2015

Fitriah

NIM. 43111010195

## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1	Kajian Pustaka .....	14
2.1.1	Kepuasan .....	14
2.1.1.1	Pengertian Kepuasan .....	14
2.1.1.2	Komponen Kepuasan .....	16
2.1.1.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.2	Kepercayaan .....	17
2.1.2.1	Pengertian Kepercayaan .....	17
2.1.2.2	Dimensi Kepercayaan .....	18
2.1.2.3	Elemen Kepercayaan .....	20
2.1.2.4	Komponen Kepercayaan .....	20
2.1.3	Komitmen .....	21
2.1.3.1	Pengertian Komitmen .....	21
2.1.3.2	Dimensi Komitmen .....	22
2.1.4	Loyalitas .....	23
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas .....	23
2.1.4.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
2.1.4.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	25
2.1.4.4	Tahap-Tahap Loyalitas .....	26



2.1.4.5	Keuntungan Pelanggan yang Loyal .....	29
2.1.4.6	Mengukur Loyalitas .....	30
2.1.5	Pengaruh Antar Variabel .....	31
2.1.5.1	Pengaruh Antara Kepuasan dan Kepercayaan .....	31
2.1.5.2	Pengaruh Antara Kepuasan dan Komitmen .....	32
2.1.5.3	Pengaruh Antara Kepercayaan dan Komitmen .....	34
2.1.5.4	Pengaruh Antara Kepercayaan dan Loyalitas .....	34
2.1.5.5	Pengaruh Antara Komitmen dan Loyalitas .....	36
2.2	Rerangka Pemikiran .....	37
2.3	Hipotesis .....	38
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	39
3.1.1	Waktu Penelitian .....	39
3.1.2	Tempat Penelitian .....	39
3.2	Desain Penelitian .....	39
3.3	Pengukuran Variabel .....	40
3.4	Operasional Variabel .....	40
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6	Jenis Data Penelitian .....	45

3.7	Populasi dan Sampel .....	45
3.7.1	Populasi .....	45
3.7.2	Sampel .....	46
3.8	Metode Analisis Data .....	47
3.8.1	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	47
3.8.1.1	Pengertian SEM .....	47
3.8.1.2	Notasi LISREL ( <i>Linear Structural Relationship</i> )....	49
3.8.2	Uji Validitas .....	50
3.8.3	Uji Reliabilitas .....	50
3.8.4	Uji Asumsi: Normalitas .....	52
3.8.5	Pengujian Hipotesis .....	52
3.8.6	Tahap -Tahap Dalam SEM.....	53

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) .....	61
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	61
4.1.2	Struktur Organisasi .....	62
4.1.3	Visi dan Misi .....	63
4.1.4	Nilai-nilai Dasar .....	63

4.1.5	Penghargaan .....	63
4.2	Profil Responden .....	64
4.2.1	Jenis Kelamin .....	64
4.2.2	Usia Responden .....	65
4.2.3	Jenis Pekerjaan Pelanggan .....	65
4.2.4	Lamanya Berlangganan Dengan JNE .....	66
4.2.5	Menggunakan Jasa Kurir Lainnya .....	67
4.3	Analisis Deskriptif Variabel .....	68
4.3.1	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 1 .....	68
4.3.2	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 2 .....	69
4.3.3	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 3 .....	69
4.3.4	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 4 .....	70
4.3.5	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 5 .....	71
4.3.6	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 6 .....	71
4.3.7	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan 7 .....	72
4.3.8	Analisis Deskriptif Indikator Kepercayaan 1 .....	73
4.3.9	Analisis Deskriptif Indikator Kepercayaan 2 .....	73
4.3.10	Analisis Deskriptif Indikator Kepercayaan 3 .....	74
4.3.11	Analisis Deskriptif Indikator Kepercayaan 4 .....	75

4.3.12	Analisis Deskriptif Indikator Kepercayaan 5 .....	75
4.3.13	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 1 .....	76
4.3.14	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 2 .....	76
4.3.15	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 3 .....	77
4.3.16	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 4 .....	77
4.3.17	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 5 .....	78
4.3.18	Analisis Deskriptif Indikator Komitmen 6 .....	78
4.3.19	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 1 .....	79
4.3.20	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 2 .....	80
4.3.21	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 3 .....	80
4.3.22	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 4 .....	81
4.3.23	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 5 .....	81
4.3.24	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas 6 .....	82
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel .....	82
4.4.1	Hasil Uji Validitas Variabel .....	82
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	85
4.5	Uji Kecocokan Model Penelitian .....	86
4.5.1	Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing - Masing Variabel .....	86

4.5.2	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	91
4.5.3	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T-Value) .....	94
4.5.4	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	95
4.6	Analisis Hasil Penelitian .....	97
4.6.1	Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan .....	97
4.6.2	Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen .....	98
4.6.3	Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen .....	98
4.6.4	Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	99
4.6.5	Analisis Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas .....	100
 <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	101
5.2	Saran .....	103
5.2.1	Saran untuk Perusahaan .....	103
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Top Brand Award</i> .....	2
Tabel 1.2	<i>Network Growth</i> Per Januari 2011 .....	3
Tabel 1.3	Perbandingan Jasa Pengiriman JNE, TIKI, Pos Indonesia .....	6
Tabel 1.4	Daftar Perusahaan yang Bekerjasama Dengan SODEXO .....	10
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kepuasan .....	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kepercayaan .....	42
Tabel 3.3	Operasional Variabel Komitmen .....	42
Tabel 3.4	Operasional Variabel Loyalitas .....	43
Tabel 3.5	Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 3.6	Notasi LISREL ( <i>Linear Structural Relationship</i> ) .....	49
Tabel 3.7	Kriteria untuk Menerima Suatu Model .....	58
Tabel 4.1	Indikator Kepuasan 1 .....	68
Tabel 4.2	Indikator Kepuasan 2 .....	69
Tabel 4.3	Indikator Kepuasan 3 .....	69
Tabel 4.4	Indikator Kepuasan 4 .....	70

Tabel 4.5	Indikator Kepuasan 5 .....	71
Tabel 4.6	Indikator Kepuasan 6 .....	71
Tabel 4.7	Indikator kepuasan 7 .....	72
Tabel 4.8	Indikator Kepercayaan 1 .....	73
Tabel 4.9	Indikator Kepercayaan 2 .....	73
Table 4.10	Indikator Kepercayaan 3 .....	74
Tabel 4.11	Indikator Kepercayaan 4 .....	75
Tabel 4.12	Indikator Kepercayaan 5 .....	75
Tabel 4.13	Indikator Komitmen 1 .....	76
Table 4.14	Indikator Komitmen 2 .....	76
Tabel 4.15	Indikator Komitmen 3 .....	77
Tabel 4.16	Indikator Komitmen 4 .....	77
Tabel 4.17	Indikator Komitmen 5 .....	78
Tabel 4.18	Indikator komitmen 6 .....	78
Tabel 4.19	Indikator Loyalitas 1 .....	79
Tabel 4.20	Indikator Loyalitas 2 .....	80
Tabel 4.21	Indikator Loyalitas 3 .....	80

Tabel 4.22	Indikator Loyalitas 4 .....	81
Tabel 4.23	Indikator Loyalitas 5 .....	81
Tabel 4.24	Indikator Loyalitas 6 .....	82
Tabel 4.25	Uji Validitas Kepuasan .....	83
Tabel 4.26	Uji Validitas Kepercayaan .....	84
Tabel 4.27	Uji Validitas Komitmen .....	84
Tabel 4.28	Uji Validitas Loyalitas .....	85
Tabel 4.29	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian .....	86
Tabel 4.30	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	93
Tabel 4.31	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian .....	95
Tabel 4.32	Pengujian Hipotesis .....	96



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4.1	Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4.2	Usia Responden .....	65
Gambar 4.3	Jenis Pekerjaan Pelanggan .....	66
Gambar 4.4	Lama Berlangganan dengan JNE .....	67
Gambar 4.5	Menggunakan Jasa Kurir Lain .....	68
Gambar 4.6	Model Pengukuran Variabel Kepuasan .....	87
Gambar 4.7	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan .....	88
Gambar 4.8	Model Pengukuran Variabel Komitmen .....	89
Gambar 4.9	Model Pengukuran Variabel Loyalitas .....	90
Gambar 4.10	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian .....	92
Gambar 4.11	Model Struktural (T-Value) .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner .....	111
Lampiran II	Tabulasi Karakteristik Responden Data Kuesioner .....	114
Lampiran III	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL) .....	122
Lampiran IV	Uji Reliability Variabel Penelitian (Output SPSS) .....	124
Lampiran V	Analisis Deskriptif Variabel .....	125
Lampiran VI	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	132
Lampiran VII	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	134
Lampiran VIII	Model Struktural (Uji T-Value) .....	136