

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI PT. TROPIC OFFSET**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Shinta Puspitasari

43110110133

FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shinta Puspitasari
NIM : 43110110133
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Tropic Offset
Tanggal Lulus Ujian : 05 Maret 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Drs. Wawan Purwanto, MM.

Tanggal :

Ketua Penguji,

Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal :

Dekan,

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

Tanggal :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 17/3 2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shinta Puspitasari

Nim : 43110110133

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa 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 Januari 2015



Shinta Puspitasari
NIM: 43110110133

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan karena atas rahmat dan karuniaNya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT.Tropic Offset”. Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Bidang Studi Manajemen Pemasaran.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, MM selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam kesempurnaan penelitian ini.
5. Keluargaku, orang tua, kakak dan adikku yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman PKK Mercu Buana atas keceriaan dan dukungan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis akan sangat berterimakasih apabila ada kritik yang sifatnya membangun demi kebaikan penulisan-penulisan berikutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi kita semua.



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Pengertian Jasa	9
2.2.1 Klasifikasi Jasa.....	10
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas (<i>Quality</i>)	15

2.4 Kepercayaan Pelanggan	18
2.4.1 Jenis-jenis Kepercayaan	19
2.4.2 Dimensi Kepercayaan Pelanggan	20
2.4.3 Pengukuran Kepercayaan Pelanggan	21
2.5 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	23
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Rerangka Pemikiran	29
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian	32
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1 Variabel Penelitian	33
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.4 Penentuan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Metode Analisis Data	40
3.7.1 Validitas	40
3.7.2 Reliabilitas	40
3.7.3 Uji Prasyarat Tes.....	41
1. Uji Normalitas.....	41

2. Uji Multikolinearitas	41
3. Uji Homokedastisitas.....	42
3.7.4 Uji Hipotesis	42
1. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda	42
2. Uji t (Uji Parsial)	43
3. Uji F (Uji Simultan)	43
4. Uji Koefisien Determinasi Berganda	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Sejarah PT.Tropic Offset	45
4.1.2 Jenis Usaha	46
4.1.3 Struktur Usaha PT.Tropic Offset	47
4.2 Statistik Deskriptif	48
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.3 Data Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1)	52
4.2.4 Data Variabel Kualitas Layanan (X2)	52
4.2.5 Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	55
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis	57
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.3.1.1 Uji Validitas	57
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	60

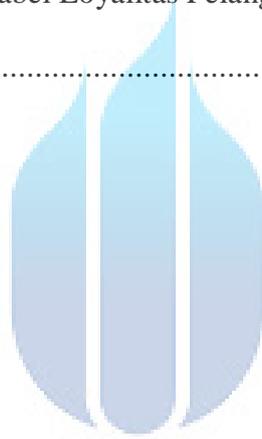
4.3.2 Uji Normalitas	60
4.3.3 Uji Multikolinearitas	62
4.3.4 Uji Homokedastisitas	62
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian ix	62
4.4.1 Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda	64
4.4.2 Uji Hipotesis	65
4.4.2.1 Uji F	65
4.4.2.2 Uji Koefisien Determinasi Berganda	67
4.5 Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Omset dan P/L.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan ..	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.5 Skala Rentang Interval	50
Tabel 4.6 Data Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1)	51
Tabel 4.7 Data Variabel Kualitas Layanan (X2)	53
Tabel 4.8 Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi	64
Tabel 4.14 Hasil Uji F	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Laporan Omset dan P/L	4
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.Tropic Offset	47
Gambar 4.2 Rata-Rata Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1)	52
Gambar 4.3 Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X2)	54
Gambar 4.4 Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	56
Gambar 4.5 <i>Scatter Plot</i>	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA