

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Excelso Di Surabaya” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terwujud tanpa adanya doa dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah menuntun dan memberkati saya, sehingga saya dapat menyelesaikan proses perkuliahan dan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
2. Papa dan mama yang telah mendoakan dan mendukung saya dengan kasih, biaya, waktu, tenaga, dan banyak hal yang diberikan kepada saya selama ini, sehingga kuliah saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA., selaku dosen pembimbing pertama yang telah sabar dan memberikan perhatiannya untuk membimbing saya. Terima kasih atas waktu dan masukan yang ibu berikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA., selaku dosen pembimbing kedua yang telah menolong dan memberikan saya saran dalam mengerjakan penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
5. Ibu Amelia, S.E, RFP-I, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Yanuar Dananjaya, B. Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

7. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Ma r Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu – ilmu melalui suatu kegiatan belajar – mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
8. Teman – teman mahasiswa semasa di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah berjuang bersama dan saling mendukung untuk dapat bersama – sama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Pihak – pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan berkenan membalas kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, Saudari sekalian. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 15 Maret 2021

Mahendra Chrisnugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.2 Kepuasan pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	17
2.1.3 Kepercayaan (<i>trust</i>)	19
2.1.4 Hambatan Berpindah (<i>Switching Barrier</i>).....	22
2.1.5 Kualitas Layanan (<i>service quality</i>).....	24

2.1.6 Keakraban (<i>intimacy</i>)	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer satisfaction	28
2.3.2 Pengaruh Service quality terhadap trust.....	29
2.3.3 Pengaruh intimacy terhadap trust.....	29
2.3.4 Pengaruh customer satisfaction terhadap Customer Loyalty	30
2.3.5 Pengaruh trust terhadap Customer Loyalty.....	31
2.3.6 Pengaruh switching barrier terhadap Customer Loyalty	32
2.4 Model Penelitian	33
2.5 Bagan Alur Berpikir	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.1 Jenis Data	37
3.1.2 Sumber Data.....	38
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Definisi Operasional dan Pengumpulan Variabel	44
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Pengolahan Data.....	48
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	48
3.5.2.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2.2 Uji Realibilitas	50

3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas	53
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Sederhana (simple regression)	53
3.5.2.6 Analisis Linier Regresi Berganda (multiple regression).....	54
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R).....	55
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R ²).....	55
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis	56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum.....	58
4.2 Analisis Data.....	60
4.2.1 Statistik Deskriptif	60
4.2.1.1 Karakteristik Responden	60
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia 60	60
4.2.1.3 Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	70
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	70
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	72
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Trust</i>	73
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Switching Barrier</i>	74
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	76
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Intimacy</i>	77
4.2.3 Uji Validitas	79
4.2.4 Uji Realibilitas	80
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	81

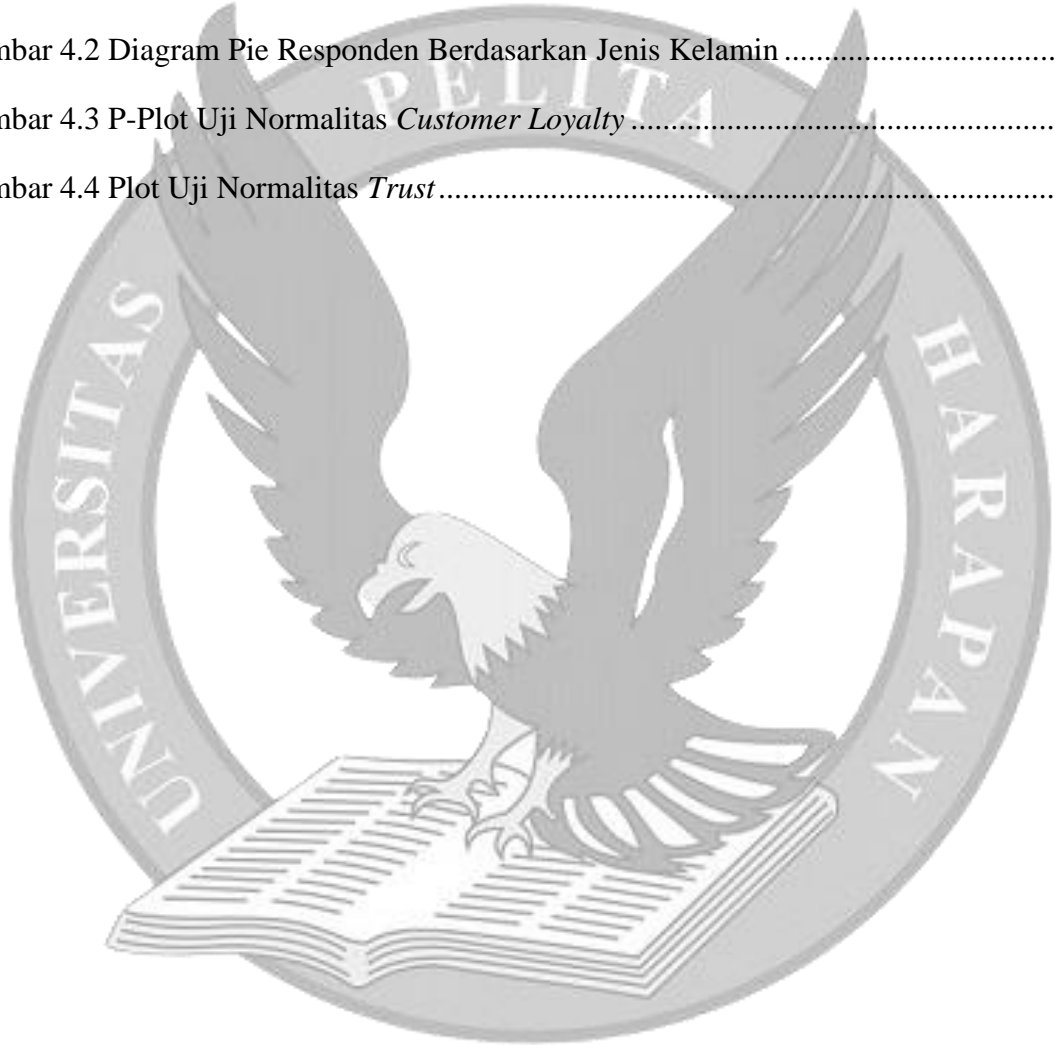
4.2.5.1 Uji Normalitas	81
4.2.5.2 Uji Heterokesdatisitas.....	84
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas	86
4.2.5.4 Uji Linearitas	88
4.3 Metode Analisis Statistik	89
4.3.1 Analisis Regresi	89
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana	89
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi (R)	93
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana	93
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Determinasi (R^2).....	93
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	95
4.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-T)	96
4.5 Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN.....	115
5.1 Simpulan	115
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	115
5.1.1.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	115
5.1.1.2 Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepercayaan.....	116
5.1.1.3 Pengaruh Keakraban terhadap kepercayaan.....	117
5.1.1.4Pengaruh Kepuasan pelanganan terhadap kesetiaan pelanggan.....	118
5.1.1.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap kesetiaan pelanggan	119
5.1.1.6 Pengaruh Hambatan pengganti terhadap kesetiaan pelanggan.....	120

5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	121
5.2 Implikasi	122
5.2.1 Implikasi Teoritis	122
5.2.2 Implikasi Manajerial	123
5.3 Rekomendasi.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1
LAMPIRAN E.....	E-1
LAMPIRAN F.....	F-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Excelso.....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	34
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.3 P-Plot Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	83
Gambar 4.4 Plot Uji Normalitas <i>Trust</i>	85



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Derajat Penelitian Setiap Variabel	64
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Trust</i>	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Switching Barrier</i>	68
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	69
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Intimacy</i>	70
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	71
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	74
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Switching Barrier</i>	76
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Service Quality</i>	78
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Intimacy</i>	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i>	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Switching Barrier</i>	80
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	80

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intimacy</i>	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Loyalty</i>	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Trust</i>	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Switching Barrier</i>	81
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>	81
Tabel 4.27 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	82
Tabel 4.28 Spearman Test Correlation.....	87
Tabel 4.29 Nilai Tolerance dan VIF	87
Tabel 4.30 Nilai Tolerance dan VIF.....	88
Tabel 4.31 Nilai Tolerance dan VIF	89
Tabel 4.32 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4.33 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4.34 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Sederhana (SQ*CS).....	91
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Berganda (SQ*I,I*T).....	92
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Berganda (CS,T,SB*CL).....	93
Tabel 4.38 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi 1 Adjusted (R^2).....	95
Tabel 4.39 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted (R^2).....	96
Tabel 4.40 Hasil Uji F.....	97
Tabel 4.41 Hasil Uji T.....	98
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	125

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F	F-1

