PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada PT. Astra Honda Motor Sragen)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

FITRI ARESTA
B100100013

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

"PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada PT. Astra Honda Motor Sragen)"

Yang ditulis oleh:

FITRI ARESTA, B 100 100 013

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, September 2014
Pembimbing Utama

(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiya Surakarta

(Dr. Triyono, SE, M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FITRI ARESTA**

NIRM : **10.6.106.0201416.500013**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **"PENGARUH KEPUASAAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PT.Astra Honda Motor Cabang Sragen)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, September 2014
Yang membuat pernyataan

FITRI ARESTA

MOTTO

"In ahsantum ahsantum li-anfusikum, wa ina as'tum falaha.."

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri.

(QS. Al-Isra': 7)

Rasulullah saw bersabda :Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung niatnya. Dan sesungguhnya setiap orang (akan dibalas) berdasarkan apa yang diniatkan.

*(*HR Bukhari Muslim*).*

Sebaik-baiknya manusia adalah mereka yang paling banyak manfaatnya bagi masyarakat.

(Hadist At Tabrani)

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk orang-orang yang kucintai, yang memberi hidup ini lebih menjadi berwarna dan berarti :

1. IbuTercinta,Terkasih,Tersayang yang selalu mendoakanku, melindungiku dan memberikan Kasih sayang yang tak pernah mengeluh dan meminta imbalan apapun. Terimakasih ibuku engkaulah malaikat nyata yang diciptakan Allah untukku.
2. Ayah Tercinta yang selama ini sudah membiayai dari nol sampai sekarang yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang positif. Dengan rangkaian tasbih dan dzikir dalam setiap do'a malammu yang tiada pernah henti terus mengiringi dan menguatkan setiap langkahku, sebuah karya ini kupersembahkan sebagai tanda hormat dan baktiku.
3. Keluargaku khususnya kedua adikku tersayang dwi dan putra yang telah menjadi penyemangatku, untuk si mbahku yang tinggal satu-satunya yang paling aku sayangi terimaksih ya mbah atas do'a dan dukungannya selama ini, serta keluargaku lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian semua. Kalian semangat hidupku yang ada.
4. Teman-teman EKONOMI MANAJEMEN 2010 UMS, khususnya (dhania dan Ratna), terimakasih untuk kebersamaannya selama menempuh kuliah di UMS.
5. Sahabat-Sahabatku Kos zam-zam 1 (Mbak yuli, mbak rista, mbak nisa, ayudha, Diana, heny dan Nining). Khusus teman kos baruku mbak helen dan

buk sri hercules yang selalu membuatku tertawa. Aku sayang kalian semua. Terima kasih atas arti persahabatan yang kalian berikan dan yang telah membantu disaat pembuatan skripsi ini, kalian adalah saudara terbaikku.

6. Almamaterku, tempat dimana mengajariku belajar, berkenalan, dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untuk bekal di masa depan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan.Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan produk honda didaerah sragen yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* dan *convenience sampling*.Metode analisis data yang digunakan adalah uji normalitas dan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Dari uji hipotesis didapatkan hasil bahwa kepuasan, kepercayaan dan komitmen memiliki pengaruh yang signifikan dengan t hitung masing-masing sebesar0,000, 0,039 dan 0.002. Pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Kepuasan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap 0,000. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 59,8 %

Kata kunci*: Kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya dan karunia yang telah dilimpahkan penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Adapun judul Skripsi yang penulis susun adalah: **"PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (StudiPada PT. Astra Honda Motor Sragen)".**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan penulis dalam pengumpulan data, waktu dan pengalaman. Penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil yang sangat berharga sehingga terselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus S, SE., M. Si., selaku ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak, Drs. Ma'ruf, MM selaku pembimbing utama yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Anton Agus S, SE., M. Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan petunjuk dan motivasi selama masa studi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga tersusunnya skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, perusahaan dan semua pihak yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERNYATAAN iii

HALAMAN MOTTO iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Sistematika Penulisan 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 11

B. Penelitian Terdahulu 22

C. Model Penelitian 23

D. Hipotesis 24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel 27

B. Teknik Sampling 28

C. Data dan Sumber 29

D. Definisi Variabel dan Pengukuran 30

E. Metode Analisis Data 32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Analisis Hasil Penelitian 39

B. Diskripsi Responden 40

C. Hasil Analisis Data..... 42

D. Pembahasan..... 55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 58

B. Keterbatasan..... 59

C. Saran..... 59

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN 62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 41

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarakan Umur 41

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 42

Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas 43

Tabel 4.5 Tabel Uji Reliebel 44

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas 45

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas 46

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi 47

Tabel 4.9 Hasil Uji F 49

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi 55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Model Penelitian 24

Gambar 3. 1 Daerah Kritis Uji F 35

Gambar 3. 2 Daerah Kritis Uji t 37

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2	Tabulasi Data	66
Lampiran 3	Hasil Analisis Data Responden	69
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan	70
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	72
Lampiran 6	Uji Normalitas	76
Lampiran 7	Uji Regresi	78
Lampiran 8	Table Values of $r_{\text{product moment}}$	79
Lampiran 9	Tabel Nilai t	80
Lampiran 10	Tabel Nilai $F_{0,05}$ Degrees of freedom for Nominator	83