

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
*ONLINE SHOP KASKUS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**MOCHAMAD ZAINUL ARIEF**  
**2008210291**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2012**

**Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen  
terhadap Loyalitas Pengguna jasa layanan  
online shop KASKUS.**

Diajukan oleh :


**Mochamad Zainul Arief**

**2008.210.291**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 26 Februari 2013



**(Laila Saleh Martha.S.Psi.,M.MT.,Psikolog)**

## SKRIPSI

**Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen  
terhadap Loyalitas Pengguna jasa layanan  
online shop KASKUS.**


Disusun oleh :

**Mochamad Zainul Arief  
2008.210.291**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 10 September 2012

Tim Penguji

**Ketua : (Drs. Soni Harsono, M.Si.)**



**Sekretaris : (Laila Saleh, S.Psi., M.MT., Psikolog)**



**Anggota : (Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si)**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Zainul Arief  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Juni 1989  
N.I.M : 2008210291  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan *online shop* KASKUS

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S 1 Manajemen  
Tanggal: 5 MARET 2013



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si)

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 26 FEBRUARI 2013



(Laila Saleh, S.Psi., M.MT., Psikolog)

## HALAMAN MOTTO

*Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan berilmu  
pengetahuan*

*(Q.S. Al- Mujaad alah : 11)*

*Dimana ada usaha yang keras, pasti disitulah ada keberhasilan*

*Tuhan pastikan menunjukkan kebesaran dan kuasanya, bagi hambanya  
yang sabar dan tak kenal putus asa*

*Kesuksesan adalah bagaimana kita bisa melalui hari ini dan melakukan  
yang terbaik untuk diri sendiri dan orang disekitar kita*

*Dua kunci berjalan dalam hidup, belajar dengan orang yang sukses dan  
belajar dengan orang yang gagal dalam hidup dan bismisnya*

**KEMAUAN jauh lebih penting daripada KEMAMPUAN**

## PERSEMBAHAN

Segala Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, karena dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ”Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan *online shop* KASKUS”.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, sehingga dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang terus mensupport baik secara *financial* maupun *non-financial* dan terima kasih kepada tanteku tercinta Wahyu Hidayati dan kakekku tersayang, kalian semua merupakan penyemangat hidup-ku. Tanpa doa dan restu kalian aku tidak akan bisa apa-apa. Semuakripsi ini saya persembahkan secara spesial untuk kalian semua. I love my family.
2. Saya ucapkan terima kasih banyak kepada dosen pembimbing skripsi saya ibu Laila Saleh,S.Psi..M.MT.Psikolog yang telah sabar dan perhatian membimbing saya sampai terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih ibu sudah mau membimbing saya, jasa ibu tidak akan saya lupakan.
3. Terima kasih untuk para dosen pemasaran, seluruh dosen pengajar dan para karyawan STIE Perbanas. Ilmu yang kalian berikan sangat bermanfaat untuk masa depanku.
4. Tidak lupa saya ucapkan juga banyak terima kasih kepada teman – teman saya Rachmad Lillah (mbah) dan Adhitya (paimo) yang sudah membantu saya

dalam pengerjaan skripsi ini. Mas Aris (aros), Tedo, Reza (tumo), kawan – kawan SAV (WE ARE MANUKAN FAMILY), kawan – kawan dari GUNDALA FC terima kasih banyak kawan sudah memberi support saya.

5. Yang terakhir, terima kasih banyak buat yang semua kenal dengan saya yang sudah mendoakan saya lulus menjadi sarjana.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang senantiasa menyertai dan memberi kesehatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan *Online Shop* KASKUS “.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Laila Saleh Martha.S.Psi.,M.MT.,Psikolog, selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Mellyza Silvy, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Dr. Dra. Ec. Iramani, M.Si selaku Dosen Wali penulis Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran



6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematikan Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Kepercayaan .....	14
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.3 Komitmen .....	16
2.2.4 Loyalitas .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Batasan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	25
3.4.1 Definisi Operasional .....	25
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.5.1 Populasi .....	28
3.5.2 Sampel .....	29
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Instrumen Penelitian .....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.7.1 Data .....	32
3.7.2 Metode Pengumpulan Data .....	32

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	33
3.8.1 Uji Validitas .....	33
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.9 Teknik Analisis Data .....	34
3.9.1 Teknik Analisi Deskriptif .....	34
3.9.2 Analisis Statistik .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	41
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	42
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	43
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Belanja.	43
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	44
4.2.1.1 Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan .....	45
4.2.1.2 Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan.....	46
4.2.1.3 Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen .....	47
4.2.1.4 Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas .....	48
4.2.2 Analisis Data Statistik.....	48
4.2.2.1 Analisa Konfirmatori Faktor (CFA) .....	52
4.2.3 Uji Full Model Struktural.....	56
4.3 Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	61
5.3 Saran	
5.3.1 Saran Bagi KASKUS .....	62
5.3.2 Saran Bagi Peneliti yang akan datang.....	63
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya dan Sekarang .....	11
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Pernyataan Kuisoner .....	29
Tabel 3.2 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berbelanja .....	41
Tabel 4.6 Rentang Skala Interval dari Kategori Lima Skor.....	42
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	43
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan..	44
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen .....	45
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas .....	45
Table 4.11 <i>Assessment of Normality</i> .....	47
Tabel 4.12 <i>Discriptives Statistic</i> .....	48
Tabel 4.13 <i>Goodness of Fit Index</i> (CFA-awal) .....	50
Tabel 4.14 <i>Regression Weight (Loading Factors)</i> Model CFA Revisi .....	52
Tabel 4.15 <i>Goodness of Fit Index</i> (CFA – model revisi).....	53
Tabel 4.16 <i>Goodness of fit Awal Full Model Structural</i> .....	54
Tabel 4.17 <i>Goodness of Fit Akhir Full Model Structural</i> .....	55
Tabel 4.18 Uji Signifikansi <i>Full Model Structural</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian I.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian II.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 3.1 Model diagram jalur.....	36
Gambar 4.1 CFA-Model Awal.....	53
Gambar 4.2 CFA Model Revisi.....	54
Gambar 4.3 Gambar <i>full model structural</i> model awal .....	56
Gambar 4.4 Gambar <i>full model structural</i> model akhir.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner dan data responden

Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliability

Lampiran 3 : Karakteristik Responden dan Tanggapan Responden

Lampiran 4 : Uji Normalitas

Lampiran 5 : Uji outlier

Lampiran 6 : CFA Awal

Lampiran 7 : CFA Revisi

Lampiran 8 : SEM (Full Structural Model Akhir)

Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi

## **ABSTRACT**

### **Influence of Satisfaction, Trust and Commitment to Customer Loyalty Online Shop KASKUS.**

Internet is the most media widely use for information, and can be used as a medium of trade. One phenomenon that happened today is a Business Online. Many of entrepreneurs who rely on up to KASKUS sites for selling its product. So, at this time besides the internet up as a place to communicate, it also serve as a means of trade. The ability of a marketer to manage his online shop that functioned as a medium in the trade is something that deserves to be studied further associated with several factors that influence consumer interaction with online marketers so as to establish an intention to re-visit the online shop on the KASKUS sites. In forming the loyalty of a return visit online shop at a site, is influenced by several factors some of which satisfaction, trust and commitment. In the present study, researchers collected data using questionnaires with 136 respondent. The method analysis used in this research is Maximum Likelihood test using the program AMOS version 18.0.

***Keywords:*** *Satisfaction, Trust, Commitment and Loyalty*