

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA SMARTPHONE  
BLACKBERRY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**  
**SAIFUL AZIZ**  
**2008.210.378**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA SMARTPHONE  
BLACKBERRY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**  
**SAIFUL AZIZ**  
**2008.210.378**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA SMARTPHONE  
BLACKBERRY DI SURABAYA**

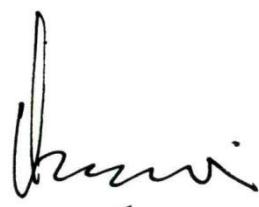
Diajukan oleh :

**SAIFUL AZIZ**

**2008.210.378**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 13 Februari 2013



(Dra.LINDIAWATI. M.M.)

## **S K R I P S I**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA SMARTPHONE BLACKBERRY DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**SAIFUL AZIZ**

**NIM: 2008.210.378**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 05 Maret 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs.Ec. Harry Widyatoro, M.Si.



Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M.



Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

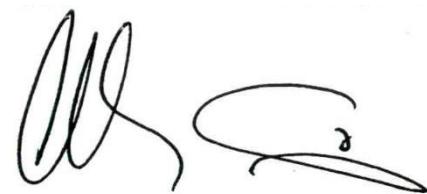


## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Saiful Aziz  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Agustus 1989  
N.I.M. : 2008.210.378  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna *Smartphone* Blackberry Di Surabaya.

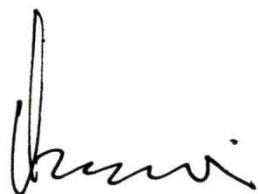
**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi S1 Manajemen,  
Tanggal : 18 April 2013



**(MELLYZA SILVY S.E.,M.Si)**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 18 April 2013



**(Dra. LINDIAWATI. M.M, )**

## MOTTO

Masa muda adalah masa yang berapi-api.Terus melangkah, menerobos segala rintangan dan tak patah arang seperti api yang berkobar-kobar untuk mencapai tujuan hidup.

Saiful Aziz (24 Maret 2013)

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim..

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT.Yang selalu senantiasa mencurahkan Rahmat seta Hidayah-Nya dalam memberi kekuatan maupun kelancaran selama pengerjaan sampai pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini.

Segala bentuk dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa pihak. Dedikasi, persembahan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya berikan kepada :

Orang Tua tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan moril maupun materiil yang tidak terhitung, terima kasih atas segala kasih sayang, pelajaran dan kepercayaan yang telah diberikan. Semangat dan tekad yang tak dapat dibendung setiap saatku ingin memperlihatkan prestasi yang dapat kucapai untuk kalian. Semoga semangatku ini dapat pula Bapak & Ibu rasakan, kelak suatu saat aku dapat membuktikan dan membuat kalian bangga dan bahagia. Terima kasih untuk adikku, Adib Ma'ruf Fauzi yang selalu memberiku semangat.

Kucinta kalian.

Untuk Ibu Dra. Lindiawati. M.M, terima kasih banyak karena telah menyempatkan waktu untuk memberikan pengarahan dan pengetahuan selama ini.

Seluruh dosen S1 Manajemen dan civitas STIE Perbanas Surabaya khususnya kepada para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan.

Terima kasih untuk kawan-kawan seperjuangan selama perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya, Bayu, Rochim, Ikhwana, Angga, Reza, Heru, Suryadi, dan semua kawan-kawan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, selamat kita semua akhirnya lulus!. Terima kasih atas segala canda dan tawa teman-teman sekalian. Semoga kebersamaan kita tidak berhenti disini.

Untuk semua sobat-sobat di SMA Ta'miriyah Surabaya dulu, khususnya Ryandis, Winda, Ficky dan Laily, terima kasih atas dukungan kalian yang hingga kini masih menemani suka maupun duka. Semoga kebersamaan dan keberuntungan masih berkawan kepada kita semua.

Untuk Edwin dan Sentika, terima kasih atas bantuannya untuk menyebarkan kuesioner selama proses penulisan skripsi ini. Nikmati masa pacaran kalian dan semoga langgeng ke depannya, dan yang paling penting dahulukan masa depan kalian.

Terima kasih juga buat teman-teman di SMP Bahrul Ulum Surabaya, khususnya Fatah dan Rosi atas dukungan dan telah membantu dalam menyebarkan kuesioner.

Terima kasih juga untuk Warkop OM Hari yang dulu bertempat di seberang STIE Perbanas yang sekarang pindah di sebelah UNITOMO dan Warkop Ucok yang bertempat di Simo Kwagean, terima kasih sudah menyediakan tempat untuk minum kopi, curhat, berdiskusi dan hiburan di waktu senggang. Dan tidak lupa juga, terima kasih buat Opa Chang yang sudah memberikan wejangan dan berdiskusi di Warkop Ucok.

Untuk teman-teman di kampung Simo Kwagean (Gang Krusek), Supri, Dasa, Wulan, Yuli, Tama, Itok, Hari, Mas Ji (Pak RT) dan para tetangga senior yang lain. Terima kasih atas semuanya, semoga kita bisa bertetangga dengan baik.

Terima kasih sebanyak – banyaknya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan sebagainya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## **-TERIMA KASIH-**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjangkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna *Smartphone BlackBerry* Di Surabaya”.

Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu atas bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada yang saya hormati :

1. Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dra. Meliza Syilvi, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Lindiawati M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama menempuh studi STIE Perbanas Surabaya dan berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

7. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang memberikan dukungan dalam proses penelitian skripsi ini.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan kekurangan adalah milik manusia, untuk itu penulis menerima dengan segenap ketulusan hati segala bentuk saran dan kritik kepada penulis demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi penulis.Terima kasih.

Surabaya, Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiii
<b>ABSTRACT .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	16
2.3. Kerangka Pemikiran .....	25
2.4. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	27
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Batasan Penelitian .....	27
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	28
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.6. Penyusunan Instrumen Penelitian .....	35
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	38
3.9. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA PENELITIAN</b>	48
4.1. Gambaran dan Subyek Penelitian .....	48

4.2.	Analisis Data .....	52
4.3.	Pembahasan .....	74
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	80
5.3.	Saran .....	80

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengguna Sistem Operasi Pada Smartphone Januari 2012 ..	2
Tabel 2.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner .....	35
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil Tahap I .....	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil Tahap II .....	40
Tabel 3.4	<i>Goodness of Fit Indices</i> .....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Blackberry .....	51
Tabel 4.6	Interval Class .....	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan .....	54
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan .....	55
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas .....	57
Tabel 4.11	<i>Assesment Of Normality</i> .....	59
Tabel 4.12	<i>Descriptive Statistics</i> .....	61
Tabel 4.13	<i>Multivariate Outliers</i> .....	63
Tabel 4.14	<i>Godness Of Fit Full Structural Model</i> Uji CFA .....	64
Tabel 4.15	Hasil Estimasi Model Uji CFA .....	65
Tabel 4.16	<i>Godness Of Fit Full Structural Model</i> Uji CFA Revisi Awal .....	66
Tabel 4.17	<i>Godness Of Fit Full Structural Model</i> Uji CFA Revisi Akhir .....	68
Tabel 4.18	Uji Validitas Sampel Besar Dengan Amos .....	69
Tabel 4.19	Reliabilitas Kualitas Layanan .....	70
Tabel 4.20	Reliabilitas Kepuasan .....	71
Tabel 4.21	Reliabilitas Kepercayaan .....	71
Tabel 4.22	Reliabilitas Loyalitas .....	72
Tabel 4.23	Hasil Estimasi Model .....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Grafik Pengguna Sistem Operasi Pada Smartphone di Indonesia	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1 .....	0
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 2 .....	12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1	Model Diagram Jalur .....	42
Gambar 4.1	Gambar <i>Full Structural Model</i> Uji CFA.....	64
Gambar 4.2	Gambar <i>Full Structural Model</i> Uji CFA Revisi Awal .....	66
Gambar 4.3	Gambar <i>Full Structural Model</i> Uji CFA Revisi Akhir .....	67
Gambar 4.4	Gambar Uji Full Pengukuran Model Revisi Akhir.....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Lampiran Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 3 : Data Karakteristik
- Lampiran 4 : Validitas SPSS Sampel Kecil Tahap 1 dan 2
- Lampiran 5 : Uji Z-Score (Outlier)
- Lampiran 6 : Assessment of Normality
- Lampiran 7 : Uji Multivariate Outliers
- Lampiran 8 : Estimates Model Lengkap Awal
- Lampiran 9 : Hasil Estimasi Model Uji CFA dan Goodness Of Fit Indices
- Lampiran 10 : Uji Estimasi Hipotesa
- Lampiran 11 : Frekuensi Tanggapan Responden
- Lampiran 12 : Jadwal Penulisan Skripsi

## **ABSTRACT**

### **The Influence Of Service Quality, Satisfaction, And Trust Against Loyalty Of Blackberry Smartphone Users In Surabaya**

*This research aims to know the experience of smartphone users about service quality, satisfaction and confidence in using smartphones, as well as knowing how big the smartphone user loyalty. The object in this study is the product of the Blackberry, this is due to the development of competition in the smartphone Blackberry Indonesia suffered a decline in sales from time to time. This must be examined to see response users blackberry to products the blackberry so it expected to found a solution to maintain and increase new strategies to keep users blackberry to remain loyal even add the number of consumers if trying to beat the competition and become market leader in industry smartphone. In particular, this research was to determine the influence of service quality, satisfaction, confidence in the loyalty of Blackberry smartphone users in Surabaya, Indonesia. After a review of the literature and hypothesis, data collected through questionnaire method against 180 respondents Blackberry users and areas that will be examined are in the city of Surabaya, which already uses Blackberry at least one year. Analysis tool used is the Structural Equation Modeling (SEM). Then the hypothesis raised in this research are as follows: 1) the quality of services to the satisfaction of the Blackberry users in Surabaya, 2) user satisfaction impact Blackberry users confidence in Surabaya, 3) user trust affect the loyalty of Blackberry users in Surabaya, 4) user satisfaction to loyalty of Blackberry users in Surabaya.*

Keyword :*Service Quality, Satisfaction, trust, Loyalty, SEM.*