

**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
SURABAYA
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
SURABAYA
2013**

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

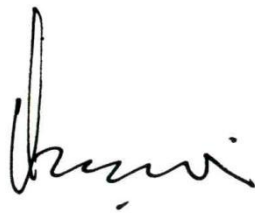
Diajukan oleh :

SAIFUL AZIZ

2008.210.378

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 13 Februari 2013



(Dra.LINDIAWATI. M.M.)

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

SAIFUL AZIZ

NIM: 2008.210.378

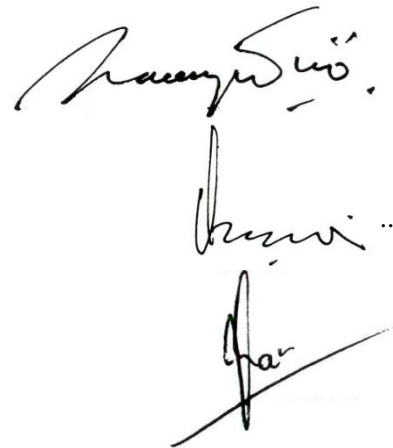
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 05 Maret 2013

Tim Penguji

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

Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M.

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

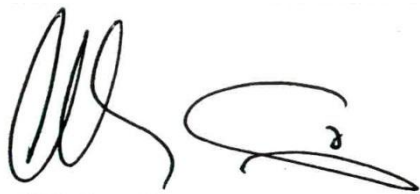


PENGESAHAN SKRIPSI

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.

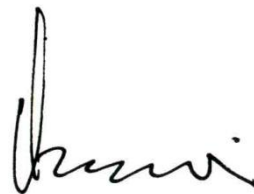
Disetujui dan diterima baik oleh:

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 kehadirat 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 dipanjatkan 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

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	16
2.3. Kerangka Pemikiran	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	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
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA PENELITIAN	48
4.1. Gambaran dan Subyek Penelitian	48

4.2.	Analisis Data	52
4.3.	Pembahasan	74
BAB V	PENUTUP	79
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 Uji CFA</i>	64
Tabel 4.15	Hasil Estimasi Model Uji CFA	65
Tabel 4.16	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Uji CFA Revisi Awal</i>	66
Tabel 4.17	<i>Godness Of Fit Full Structural Model Uji CFA Revisi Akhir</i>	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
- Lampiran10 : 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.*