

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN,
DAN KOMITMEN HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN EXELCOMINDO DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

VIOSANTRA RENGANA
2008210229

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN,
DAN KOMITMEN HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN EXELCOMINDO DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

VIOSANTRA RENGANA
NIM : 2008210229

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 16/5/2013



(Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi.)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN,
DAN KOMITMEN HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI EXELCOMINDO SURABAYA**

Disusun Oleh :

VIOSANTRA RENGANA
NIM : 2008210229

Dipertahankan di depan tim penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 05 Maret 2013

Tim Penguji

Ketua : **Emma Julianti, S.E., M.M.**

Sekretaris : **Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi**

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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Viosantra Rengana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Januari 1990
N.I.M : 2008210229
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan,
Kepercayaan dan Komitmen Hubungan Terhadap
Loyalitas Pelanggan di Exelcomindo Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 16/5/2013



(Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi.)

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : 16/5/2013



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan dan Komitmen Hubungan terhadap Loyalitas pelanggan Exelcomindo di Surabaya”. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini saya telah mendapat banyak bimbingan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Strata S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Julianti, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi. selaku dosen pembimbing dalam proses penulisan skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama proses penulisan ini hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulisan mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, Februari 2013

Penulis

MOTTO

TALK LESS DO MORE

PERSEMBAHAN

- Thanks to ALLAH Swt, tanpaMu ku tak dapat berjalan sendiri dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir,
 - Buat papa, mama tercinta dan adekku terima kasih buat Doanya setiap saat, setiapwaktu dan dukungan serta motivasi yang tiada henti-henti.
terima kasih
 - Buat Ibu Yani selaku dosen pembimbing yang selalu setia membimbing saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini, mulai dari awal hingga akhir.
Trims bu
- **Thanks to OLD Friend :**
1. **Rahmat "mbah" n Reza "pakde"** thanks dua orang ini slalu membantu selama menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga selesai skripsi, suwun poolll rek.
 2. **Samuel dan kivot** yang slalu menemani melek sampai pagi2, saat saya mengerjakan skripsi dikos, "ngopi sek rek!, cek gak salah paham"
 3. **Romy** yang juga slalu setia menemani, ngerjain bareng sampailarut pagi, ngeprint bareng, revisi bareng, minta acc ttd bareng, nggak sia-sia perjuangan kita.
 4. **keluarga kampus** (Tika sayangku (kepekso setulus hati -_-), Wahono, Adhit "paimo", Ratih, abang "firman", Gegeh, nanda, mbah, Romy, GMT, Yeyen, ary cumy, Erwan, Dendy, anggara terima kasih buat doa dan dukungan serta motivasinya.
 5. **Phyton n gaswat family**, (qnyut, reja marley, jabrik, duro sr, jimbon, gentong) waktu skripsi hilang keseringan luar kota, cangkruk, karaoke. "tanduk setan"
 6. **Ratih bunda** motivasi utama, love u.
 7. **semua angkatan 2008** dan civitas akademik perbanas yang kenal saya. (yg g kenal g usa)
 8. **thank's untuk marketing club 2008** dan dosen gaul kita Pak basuki rahmat.
semangat rek, sukses semua!!

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penyusunan Skripsi.....	8
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III Metode Penelitian	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
3.9 Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.3 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Operator Selular di Indonesia Per Agustus Tahun 2011.....	3
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Kartu Selular Periode Tahun 2012.....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner	37
Tabel 3.2 Goodness Of Fit Indices.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	53
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel Kepuasan.....	55
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel Kepercayaan	56
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel Komitmen Hubungan	57
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Variabel Loyalitas	58
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas Assessment of Normality (Group Number 1).....	60
Tabel 4.12 Descriptive Statistics	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Outlier Multivariate</i>	63
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Full Model Uji CFA</i>	65
Tabel 4.15 Hasil Estimasi Model Uji CFA	66
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Full Model Uji CFA</i>	68
Tabel 4.17 Faktor Loading dan KONstruk dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	70
Tabel 4.18 Pengujian <i>Reliability</i>	72
Tabel 4.19 <i>Goodness of Fit Full</i> Struktural Uji Pengukuran Model Penelitian...	74
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Full Uji Model Struktural Akhir</i>	75
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Model Uji Pengukuran Penelitian	75
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Kausalitas.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur	42
Gambar 4.1 Gambar Full Model Uji CFA	64
Gambar 4.2 Gambar Uji CFA Akhir	67
Gambar 4.3 Full Model Structural Awal	73
Gambar 4.4 Full Model Structural	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Responden
- Lampiran 2 : Daftar kuesioner
- Lampiran 3 : Deskriptif Responden
- Lampiran 4 : Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Outlier Multivariate
- Lampiran 6 : Mahalanobis Distance
- Lampiran 7 : Uji Model CFA Awal
- Lampiran 8 : Uji Model CFA Akhir
- Lampiran 9 : Uji Validitas
- Lampiran 10 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 : Uji Model Structural
- Lampiran 12 : Uji Model Structural Akhir
- Lampiran 13 : Uji Hipotesis
- Lampiran 14 : Tabel Chisquare

*INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, TRUST AND
RELATIONSHIP COMMITMENT OF CUSTOMER LOYALTY IN SURABAYA
EXELCOMINDO*

ABSTRACT

ABSTRAKSI

Competition telecommunications company in Indonesia is very strict, because Indonesia is a country that has the potential to develop the telecommunications business, it is exactly what underlies any competing telecom companies always provide high quality services to give satisfaction to the customers, so that customers become loyal to our products. Exelcomindo is a leading telecommunication company in Indonesia, can be seen from the number of subscribers increased from year to year. But with the continued increase in the number of customers Exelcomimdo not guarantee that they are satisfied with the services provided Exelcomindo. Therefore the aim of this study was to determine the true effect of service quality, satisfaction, relationship commitment, Customer Loyalty for Exelcomindo in Surabaya.

The method used in this research is kuantitatif methods for using primary data (questionnaire). The research was conducted in Surabaya, using SEM analysis tools AMOS 19. With a total of 120 respondents. From the results of this study have 5 hypothesis H1: Service Quality significant positive effect on satisfaction, H2: Quality Service a significant positive effect on trust, H3: Satisfaction significant positive effect on relationship commitment, H4: Trust significant positive effect on relationship commitment, H5 : Relationship commitment significant positive effect on loyalty Suggestions for EXELCOMINDO that besides improving the quality of service, Exelcomindo should be more willing to fight promo with other telecommunication services.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction, Trust, Relationship Commitment, Loyalty, Surabaya