

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI,
PENANGANAN MASALAH DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MATAHARI
DEPARTEMENT STORE
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MERLINDA YUDIS PRIANTONI
NIM : 2008210218

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI,
PENANGANAN MASALAH DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

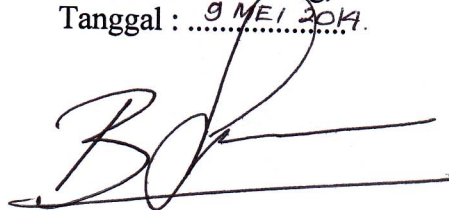
Diajukan Oleh :

MERLINDA YUDIS PRIANTONI

2008210218

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 9 MEI 2014



(Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM)

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI,
PENANGANAN MASALAH, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

Disusun oleh

MERLINDA YUDIS PRIANTONI

2008210218

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal.....^{18 MARET 2014}.....

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.
Sekretaris : Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM.
Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, SE., M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Merlinda Yudis Priantoni
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Maret 1990
NIM : 2008210218
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi,
Penanganan Masalah dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal :



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

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 9 MEI 2014.



(Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM.)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...Thanks God I can Finish My Study...Astungkarah...

- ♥ Allah SWT...Tuhan Yang Maha Esa yang masih memberikan kesempatan hidup hingga detik ini dan yang selalu membuat semua rencana indah pada waktunya...
- ♥ My Lovely Mom, My Superhero, ibu dan sekaligus ayah, penyemangat, penguat, dan yang setiap hembusan nafasnya selalu terucap doa untukku...I Love You Till The End Of Time Bu Ketut...
- ♥ Yang Tercinta dan Kekal Abadi di Hati, Almarhum Ayahanda, Bapak Suprijanto, terimakasih selalu memberi semangat, mendengarkan semua curhat, walaupun bapak hanya bisa melihat dari Surga...I'll Always Love You Forever Pak...
- ♥ My Lovely Sister, Ni Putu Eldisa Saraswati yang selalu memberikan semangat, doa dan finansial...Alhamdulillah, akhirnya aku menyusulmu mbak...
- ♥ My Lovely Brother, Doni Ksatria Wardhana Sakti yang selalu memberikan semangat, perhatian, bantuan...Akhirnya mbakmu lulus coy...
- ♥ Untuk Sahabatku Hangga, Ria, Lela, Pepeng, Ichas, Baim, Dewi, Mas Kalis, yang selalu setia membantu kapanpun dibutuhkan...
- ♥ Untuk Dosen Pembimbingku, Bapak Bagus Suminar, Terima Kasih pak untuk bimbingan dan supportnya selama ini...
- ♥ Untuk semua keluarga besar Samsat Manyar Surabaya Timur yang juga selalu memberikan dukungan dan support untuk menyelesaikan skripsi ini...
- ♥ Untuk semua teman-teman marketing angkatan 2008 yang tinggal segelintir orang, akhire lulus bareng yo rek...!!!
- ♥ Untuk nenekku, bibiku, keponakanku tersayang, yang selalu mendengar curhatku, memberikan tempat yang nyaman yang penuh inspirasi...

MOTTO

“Burung tidak pernah takut ranting patah ketika ia hinggap di pohon...”

Karena keyakinannya bukan pada ranting pohon tersebut melainkan pada keyakinannya terletak pada sayapnya sendiri...

-believe in yourself-

Karena Tuhan sudah merencanakan semua akan indah pada waktunya...



Bahagia secukupnya

Sedih seperlunya

Mencintai sewajarnya

Membenci sekedarnya

Tapi, bersyukurlah sebanyak-banyaknya.



“focus on where you want to go, not on what you fear”



“yesterday is gone. Tomorrow has not yet come. We have only today. Let us begin.”

–Mother Teresa-

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai tugas akhir yang berjudul “ Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Department Store di Surabaya”.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya. Pada kesempatan ini dengan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak memberi arahan selama pengerjaan skripsi di STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Emma Julianti, S.E., MM selaku Dosen Wali penulis yang telah memberikan berbagai arahan dalam pengerjaan skripsi serta motivasi dan perhatian selama di STIE Perbanas Surabaya.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 17 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Sebelumnya	11
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Batasan Penelitian	40
3.3 Identifikasi Variabel	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.5 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Data dan Metode Pengambilan Data	48
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
3.9 Teknik Analisis Data	50
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitan.....	53
4.2 Analisis Data	59
4.3 Validitas dan Reliabilitas.....	68

4.4 Analisis Statistik.....	71
4.5 Pembahasan	73

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian	82
5.3 Saran	83

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	15
Tabel 2.2	Hubungan Kepuasan dan Loyalitas	30
Tabel 3.1	Ketentuan Skor Atau Penilaian	44
Tabel 3.2	Interval Variabel.....	44
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuesioner	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku.....	58
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	59
Tabel 4.8	Rentang Interval dari Skala Kategori	60
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	60
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	62
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	63
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Masalah.	64
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	66
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.. ..	67
Tabel 4.15	Uji Validitas Sampel Besar	68
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas Sampel Besar	71
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran Nelson OlyNdubisi	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Chia-Hui Yen dan His-Peng Lu	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran BasukiRachmat.....	14
Gambar 2.4	Proses Komunikasi	21
Gambar 2.5	Perbedaan Loyalitas dan Inersia.....	31
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran Penelitian	38
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden Sampel Besar

Lampiran 3 : Data Jawaban Responden Sampel Besar

Lampiran 4 : Frekuensi Data Responden Sampel Besar

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar

Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

***THE INFLUENCES OF TRUST, COMMITMENT, COMMUNICATION,
CONFLICT HANDLING AND SATISFACTION TOWARD CUSTOMER
LOYALTY OF MATAHARI DEPARTMENT
STORE SURABAYA***

ABSTRACT

Customer loyalty is one of the factors that influencing the level of sales a company. Every company is competing to perform various strategies to create customer loyalty to each well for the goods or services offered; within ritels are also doing a lot of strategies to increase customer loyalty. There are many factors that can effect the loyalty of a customer, such as trust, commitment, communication, conflict handling and customer loyalty. The aims of the research are examine the effect of trust, commitment, communication, conflict handling and customer satisfaction to customer loyalty. This research was conducted in Surabaya where Matahari Department Store as the object of the research. This research use non probability sampling sample and judgment sampling to choose 120 customers as a respondents and using multiple regression to analyze with spss 16.0 for windows. The results show that trust has significant effect on customer loyalty. Commitment has not significant effect on customer loyalty, conflict handling has not significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction has significant effect on customer loyalty.

Keywords : trust, commitment, communication, conflict handling, satisfaction, customer loyalty.