

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
WORD OF MOUTH, NIAT BELI ULANG DAN RETENSI PELANGGAN PADA
KONSUMEN LUWAK WHITE KOFFIE
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen**



Oleh :

HENNY TIONA TARIGAN

NIM : 2012210947

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH*, NIAT BELI ULANG DAN RETENSI
PELANGGAN PADA KONSUMEN LUWAK WHITE KOFFIE
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

HENNY TIONA TARIGAN

NIM : 2012210947

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 03 September 2016


(Dr. Drs. SONI HARSONO M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH*, NIAT BELI ULANG DAN RETENSI
PELANGGAN PADA KONSUMEN LUWAK WHITE KOFFIE
DI SURABAYA

Disusun oleh

HENNY TIONA TARIGAN

NIM : 2012210947

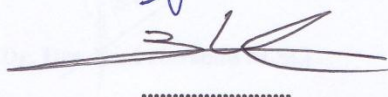
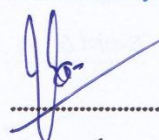
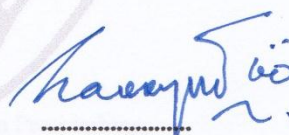
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 03 September 2016

Tim Penguji

Ketua : (Drs.Ec. HARRY WIDYANTORO, M.Si)

Sekretaris : (Dr.Drs. SONI HARSONO, M.Si.)

Anggota : (Dr. RONNY, S.KOM.,MH.)



PENGESAAHAN SKRIPSI

Nama : Henny Tiona Tarigan
Tempat, Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 12 April 1995
N.I.M : 2012210947
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth*, Niat
Beli Ulang Dan Retensi Pelanggan Pada
Konsumen Luwak White Koffie Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21 Oktober 2016

Tanggal : 21 Oktober 2016



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dr. Drs. Soni Harsono M.Si.)

“SIAPA LAGI YANG SELAMATIN DIRI KAMU KALAU BUKAN KAMU SENDIRI “

Motto yang saya pegang teguh dari semester awal sampai semester akhir, akhirnya dapat saya tulis didalam kertas putih yang sangat berharga ini. Ketika saya memutuskan untuk mengejar ilmu di pulau jawa, saya selalu meyakinkan diri saya bahwa saya bisa sukses. Dengan doa yang sepenuh hati serta usaha yang keras saya berhasil mencapai segala perubahan dalam hidup saya .

“JANGAN TAKUT KAMU PASTI BISA”

Kata-kata ini adalah sebuah ucapan tulus sebagai penyemangat saya selama mengerjakan tugas akhir dari kedua orangtua saya. Saya yakinkan teguh didalam hati dan saya laksanakan, dengan percaya diri yang sangat besar saya jalani hidup sebagai pemain utama.



PERSEMBAHAN

Serasa masih didalam mimpi berada di Film Disney yang happy ending, tidak percaya kalau saya sampai ke tahap akhir ini, penuh perjuangan saya hadapi untuk berada di posisi saat ini dengan tangis bahagia mendengar kata LULUS dari dosen penguji.

Mamak, bapak tersayang

Dengan rasa terimakasih yang banyak karena sudah mengizinkan saya sekolah di Surabaya, dan saya janjikan akan lulus dengan tepat waktu dan tidak molor. Kini janji itu saya persembahkan buat Nesti.E.I.Sinaga dan Ramen Tarigan dalam bentuk skripsi ini, tanpa kalian berdua saya hanya tumpukan orang yang tidak terhitungkan dalam sebuah pergumulan tapi berkat mamak dan bapak disini saya orang yang terhitungkan. Terimakasih buat kedua orangtuaku tersayang, walaupun saya sulit untuk berbicara langsung mengungkapkan rasa sayang ini tapi didalam hati terdalam henny sayang sama kalian berdua, maafkan saya jika selalu membantah dan buat sakit hati. Semoga Tuhan yang baik memberi umur yang panjang buat kita semua agar cita-cita henny membawa mamak sama bapak ke Betlehem dan Yerusalem dapat tercapai, amin

Adik-adikku tersayang

Dengan rasa yang sangat senang kakak persembahkan skripsi ini buat kalian berdua Yohana Tarigan dan Gabariel Tarigan .Selama di Surabaya kakak selalu berjuang sendiri menghadapi persoalan hidup dan kini kakak bangga bisa membuktikan kalau kakak pasti bisa membeli mulut-mulut yang menganggap remeh kakak. Pelan-pelan mengatur hidup berfikir bagaimana bisa tetap bertahan di Surabaya dengan seorang diri tanpa penyemangat dan akhirnya kakak bisa. Buat Yohana Tarigan semangat buat kuliah Psikologinya kuliah yang bagus jangan mengecewakan mamak dan bapak mereka sedang menunggu hari bahagia mu seperti kakak. Adikku Gabariel kakak sayang sama adek makanya kakak sering jailin kamu sampai menangis, maaf yah dek. Kakak sayang sama kalian berdua, doakan kakak sukses di perantauan .

Dosen - dosen terhebat

Dengan segala rasa hormat saya persembahkan juga dan saya haturkan terima kasih kepada Bapak Soni Harsono selaku dosen pembimbing dan dosen wali, Pak Ronny, Pak Harry, dan kepada seluruh dosen yang mengajari saya selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya serta seluruh civitas akademika yang telah banyak membantu saya dan dengan tulus ikhlas berbagi ilmu yang bermanfaat untuk saya.

Sahabat - sahabatku terhebat

Disupport dan ditemani oleh sahabat-sahabatku tersayang **Rayza, Yoanna, Ika, Emiliana, Dawny, Desy** adalah kebahagiaan yang sempurna buat saya. Terimakasih sahabat-sahabat ku sudah menemani aku selama empat tahun ini melewati susah dan senang, kalian **THE BEST** banget dalam hidup saya.

Halo **Surabaya Goes Party**, terimakasih sudah menjadi keluarga ku selama setahun lebih ini, hal yang tidak bisa aku lupakan adalah pahit manis bersama kalian, aku jatuh kalian ada, aku sedih kalian selalu ada, dan kalian selalu mensupport aku saat mengerjakan skripsi ini walaupun kegiatan kita negatif tapi kita memiliki batas. Disini aku belajar menjadi diriku sendiri. Tidak akan terlupakan oleh ku, semua moment tentang kita Andre, Octa, Kak Carlos, Dilla, Denila, Milzam orang yang spesial selama ada di grup terimakasih buat moment indah yang singkat dan juga semuanya yang tidak bisa aku sebutkan kalian Diamond in the Dark (bercahaya di dalam gelap). Tetap solid yah, semoga nanti kita bisa mengerjakan hal positif kedepannya, mari sukses bareng rekk.

Tiga Dara kalian adalah sahabat yang paling koplak walau kita berteman baru setahun ini tapi berasa bertahun-tahun, **Denila, Dilla** terimakasih yah nak udah selalu ada buat aku waktu aku butuh teman dan mensupport aku supaya gak nyerah ngerjain skripsi ini. Sayang kalian pokoknya.

Crisa Suqa-Suqa hai sahabat SMA ku, sekarang kita sudah lulus semuanya tepat waktu, hal terindah bagiku sudah mengenal kalian. Kalian orang termanisku yang gak pernah membenci, memusuhi aku walau aku salah kalian selalu memaafkan aku, baru kalian orang yang seperti itu, terimakasih sayangku Yohana, Rosmei, Evilerita. Walau jarak kita memisahkan tapi tetap berhubungan yah, mari kita sukses bareng lagi, nanti ketemu lagi saat kita sudah punya kerjaan yang bagus. Amin

Salam Sayang, Henny Tiona Tarigan

SUCCESS FOR US

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang atas berkat rahmat dan karuniaNya peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Word Of Mouth, Niat Beli Ulang Dan Retensi Pelanggan Pada Konsumen Luwak White Koffie Di Surabaya” dapat selesai dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Sarjana Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi,SE.,M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Muazaroh, S.E.,M.T. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Drs. SONI HARSONO M.Si. selaku dosen wali selama penulis menjalani proses studi dan sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir di STIE Perbanas Surabaya
4. Seluruh dosen, karyawan, staff, civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan banyak pembenahan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, September 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran	35
2.5 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Batasan Penelitian	40
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.5 Populasi Sampel dan Pengambilan Sampel.....	44
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	47
3.8 Uji Validitas dan Instrumen Penelitian.....	48
3.9 Teknik Analisis Data	53

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	57
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	57
4.2 Analisis Data	60
4.3 Pembahasan	101

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	110
5.2 Keterbatasan Penelitian	111
5.3 Saran	111

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



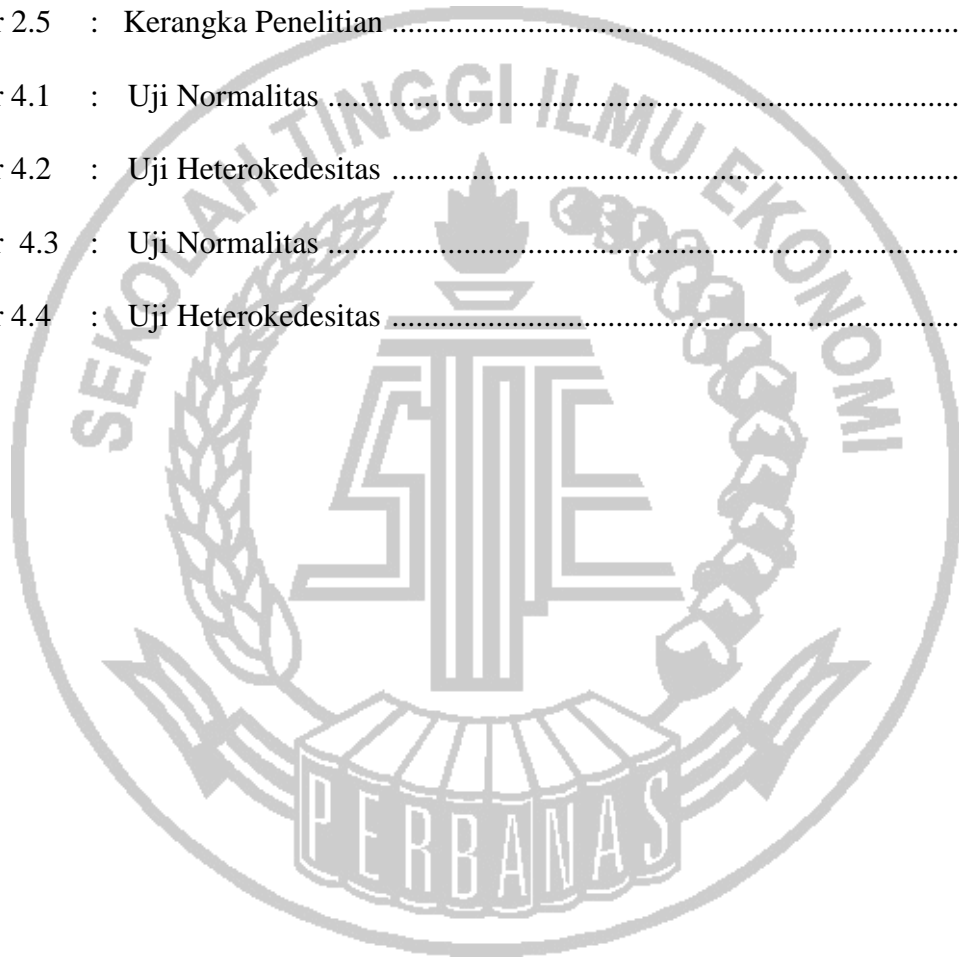
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Konsumsi Kopi Indonesia	5
Tabel 1.2	: <i>Top Brand Index</i> Kopi Luwak	4
Tabel 2.1	: Perbandingan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian	16
Tabel 3.1	: Kategori Mean Variabel Bebas Dan Tergantung	37
Tabel 3.2	: Kisi-Kisi Kuesioner.....	38
Tabel 4.1	: Gambaran Subyek Penelitian.....	40
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3	: Karakteristik Berdasarkan Umur	57
Tabel 4.4	: Karakteristik Berdasarkan Status	58
Tabel 4.5	: Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Minum	58
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan	60
Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.8	: Tanggapan Responden Tentang <i>Word Of Mouth</i>	63
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Tentang Niat Beli Ulang	65
Tabel 4.10	: Tanggapan Rsponden Tentang Retensi Pelanggan	66
Tabel 4.11	: Uji Validitas Sampel Kecil	68
Tabel 4.12	: Uji Validitas Sampel Besar	69
Tabel 4.13	: Uji Reliabilitas Sampe Kecil	71
Tabel 4.14	: Uji Reliabilitas Sampel Kecil	72
Tabel 4.15	: Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.16	: Model Summary	75
Tabel 4.17	: Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	77

Tabel 4.18 : Hasil Analisa Koefisien Detereminasi (R^2)	78
Tabel 4.19 : Analisa Uji F	80
Tabel 4.20 : Analisa Uji t	81
Tabel 4.21 : Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4.22 : Model Summry (b)	85
Tabel 4.23 : Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.24 : Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	87
Tabel 2.25 : Analisa Uji F	89
Tabel 2.26 : Analisa Uji t	97
Tabel 2.27 : Uji Multikolinieritas	94
Tabel 2.28 : Model Summary (b)	94
Tabel 2.29 : Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	96
Tabel 2.30 : Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	98
Tabel 2.31 : Analisa Uji F	99
Tabel 2.32 : Analisa Uji t	101

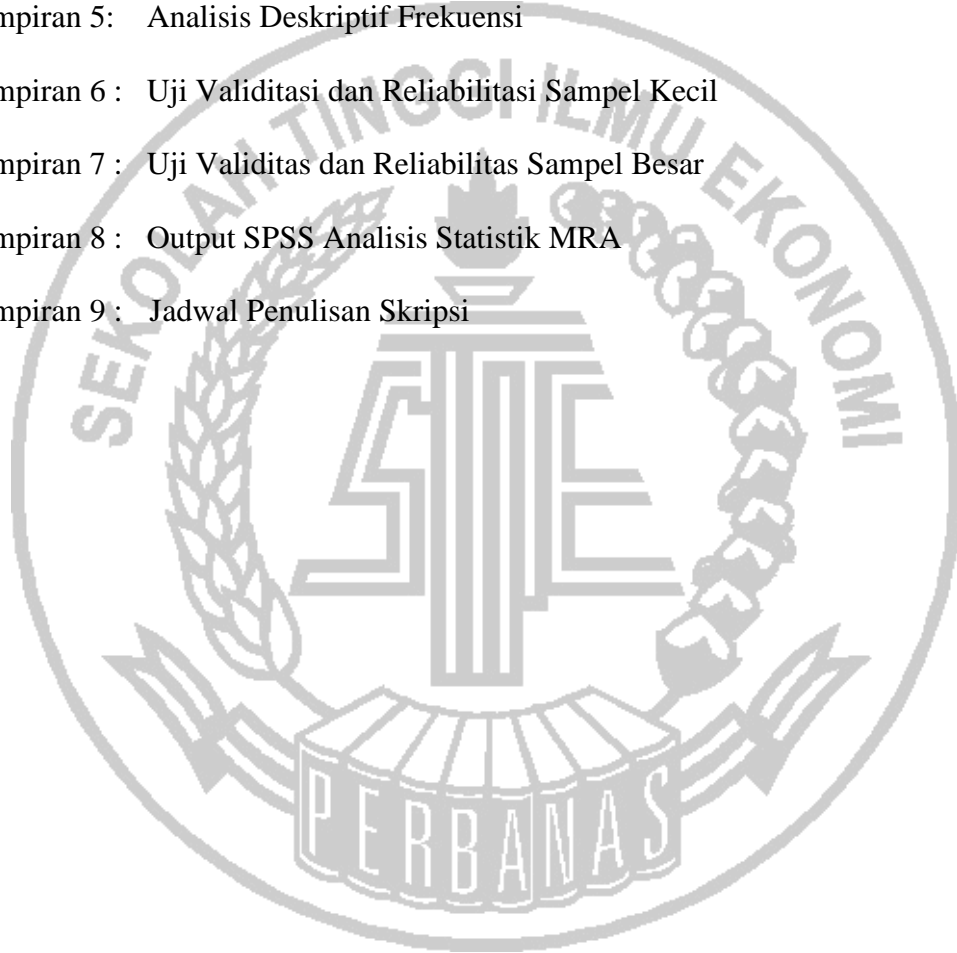
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Skema penelitian Soni Harsono	12
Gambar 2.2	: Skema penelitian dari Richard Chinomona & DorahDubihlela	14
Gambar 2.3	: Skema penelitian Shafi Ullah, Shahzad Khan and SaqibShahzad.....	15
Gambar 2.4	: Skema penelitian Metaq Ahmed Sallam	17
Gambar 2.5	: Kerangka Penelitian	36
Gambar 4.1	: Uji Normalitas	74
Gambar 4.2	: Uji Heterokedesitas	76
Gambar 4.3	: Uji Normalitas	93
Gambar 4.4	: Uji Heterokedesitas	95



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Try Out Sampel Kecil
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Persentase Informasi Responden
- Lampiran 5: Analisis Deskriptif Frekuensi
- Lampiran 6 : Uji Validitasi dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Output SPSS Analisis Statistik MRA
- Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi



THE INFLUENCES OF TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION ON WORD OF MOUTH, REPURCHASE INTENTION AND CUSTOMER RETENTION OF LUWAK WHITE KOFFIE CONSUMERS IN SURABAYA

HENNY TIONA TARIGAN

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210947@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Currently issues that faced coffee brands such as Kopiko, KapalApi, Top, ABC are emerging new competitors with Kopi Luwak product from PT. Java Prima Abadi. To be still get consumer's trust especially in Surabaya Luwak coffee must be keep taste quality, trust and customer satisfaction are psychological area that get attention to take what it is based on good behavior expectation from another then could be make consumer has repurchase intention on Luwak White Koffie coffee. Theoretical foundation from each definition like as trust definition, customer service definition, Word of Mouth (WOM), repurchase intention definition and customer retention definition as well as correlation explanation among variables. Then research method that used is descriptive research where in this study describes on Trust Influence (X_1) and customer satisfaction (X_2) on WOM (Y_1), repurchase intention (Y_2) and Customer retention (Y_3) in consumers of Luwak White Koffie of Surabaya, sample taken 100 respondents. The analysis technique employed here are validity and reliability tests, classic assumption test, and multiple linear regression analysis.

Keywords : trust, customer satisfaction, word of mouth, repurchase intention, customer retention.

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH*, NIAT BELI ULANG DAN RETENSI
PELANGGAN PADA KONSUMEN LUWAK WHITE KOFFIE DI SURABAYA**

HENNY TIONA TARIGAN

STIE Perbanas Surabaya

Email : tionahenny@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini permasalahan yang dihadapi brand kopi seperti Kopiko, Kapal Api, Top, ABC ialah munculnya pesaing baru dengan produk Kopi Luwak dari PT. Java Prima Abadi. Untuk tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen terutama di Surabaya kopi luwak harus tetap menjaga kualitas rasa, kepercayaan dan kepuasan pelanggan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan perilaku yang baik dari orang lain sehingga dapat membuat konsumen berniat membeli ulang kopi Luwak White Koffie. Landasan teori dari masing-masing definisi seperti definisi kepercayaan, definisi kepuasan pelanggan, definisi *Word of Mouth* (WOM), definisi niat beli ulang dan definisi retensi pelanggan serta penjelasan hubungan antar variabel. Kemudian metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif dimana dalam penelitian ini memaparkan mengenai Pengaruh Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap WOM (Y_1), Niat Beli Ulang (Y_2) dan Retensi Pelanggan (Y_3) pada Konsumen Luwak White Coffe di Surabaya, dengan sampel sebanyak 100 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisa regresi linier berganda.

Kata kunci : kepercayaan, kepuasan pelanggan, *word of mouth*, niat beli ulang, retensi pelanggan