

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DAN  
KEINGINAN PELANGGAN UNTUK BERALIH DARI  
MOTOR HONDA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Nur Anggoro Ardhianto**

**NIM :2009210261**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DAN  
KEINGINAN PELANGGAN UNTUK BERALIH DARI  
MOTOR HONDA DI SURABAYA**

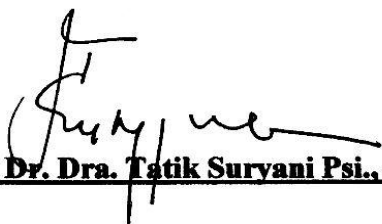
**Diajukan oleh :**

**NUR ANGGORO ARDHIANTO**

**NIM :2009210261**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 Agustus 2013

  
**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M.)**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DAN**  
**KEINGINAN PELANGGAN UNTUK BERALIH DARI**  
**MOTOR HONDA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**NUR ANGGORO ARDHIANTO**

**2009210261**

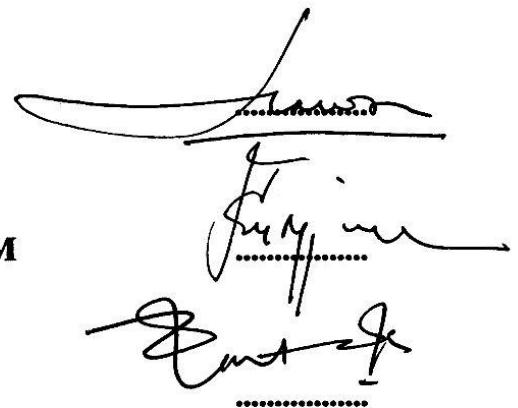
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 September 2013

Tim Penguji

**Ketua : Drs. Irawan, M.M.**

**Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M**

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



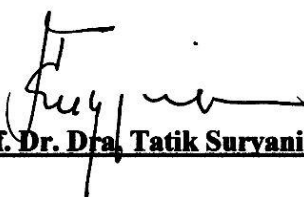
The image shows three handwritten signatures in black ink, each with a dotted line underneath. The signatures are arranged vertically on the right side of the page, corresponding to the names of the examiners listed on the left.

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nur Anggoro Ardhianto  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08 Oktober 1991  
N.I.M : 2009210261  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas dan Keinginan untuk Beralih Dari Produk Motor Honda di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen pembimbing,  
Tanggal : 8 November 2013

  
**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M.)**

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal : 11 November 2013

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

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Proses dan pengalaman yang membuat kamu dewasa, bukan hasil akhir, karena dua hal itu adalah guru yang terbaik”

### **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamiin segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kedua orang tua, Ibu & Bapak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terima kasih atas segala doa, bimbingan dan pengalaman yang telah diberikan, Ibu & Bapak adalah motivatorku dan kebahagiaan Ibu & Bapak adalah salah satu tujuan hidupku. Semoga Allah selalu memudahkan jalan untuk menunaikan

tujuan hidupku itu. Terimakasih buat adek aku yang pertama, Kiki yang selalu menemani orang tua waktu dirumah selagi saya garap skripsi di kampus.

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan. Untuk Ibu Tatik Suryani, terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu di sela - sela kesibukan Ibu menjadi Rektor STIE Perbanas Surabaya.

Teman - teman seperjuangan, Dimas Pepeng Kendria, Ceysar, Luxsy, Jaya, Dio, Adis, Khilmi, Wini, Rima, Ocil, Men, Boy, Arik, Novi, Uni, Esya, Bani, Ivan Kolep, Tata, Sintia, Lusi, Rere, Ira Ginting, Novalastyo. You are **GREAT!** Semoga sukses semuanya.

Terimakasih untuk Ricky Ega, Karina Anastasya, Zarawanda, Ina' Riko, Zaki, Onot, Fauzi, Yeyen, Jack Zakaria, Dul Tyo', Dul Andre, Dul Rauf, Iqbal, Dimas Jemba, Oktiyadi, Bowod, Vemby atas semua tawa, candaan, dan pengalaman yang menghibur dan sangat menyenangkan selama ini. Cepet nyusul bro!

Untuk seluruh keluarga besar UKM Bola Basket (UBBS), terima kasih atas semua kerja sama, pengalaman dan pelajarannya. Saya

mendapat banyak pelajaran dari UBBS. Sukses untuk Kita semua dan Sukses untuk UKM Bola Basket (UBBS), semoga selalu berprestasi dan bikin hal - hal baru. Amin.

Untuk yang tersayang Eca, Ines, Emen, Satria, Shita yang selalu memberi sedikit pencerahan dalam mengerjakan penelitian, tetapi memberi banyak pengalaman dalam hidup saya. Terimakasih.

Untuk 101.1 ISTARAFM, yang tidak bosan - bosannya memberi motivasi meskipun sedikit, tetapi kalian luar biasa dan selalu membuat saya ketawa.

Terakhir Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan tidak bisa Saya sebutkan satu per satu.

**-TERIMA KASIH-**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dan Keinginan Untuk Beralih Dari Motor Honda Di Surabaya” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya dan dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama proses penulisan ini hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Ibu Melliza Silvy, S.E., M.Si selaku ketua program studi S1 manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si. selaku dosen wali telah membimbing dan mengarahkan selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.



Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, November 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan 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.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Populasi, Sampel dan teknik pengambilan sampel.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	43
4.3 Pembahasan Hasil.....	55

BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3 Saran.....	61

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data penjualan Sepeda Motor Matic Honda 2010-2012.....	4
Tabel 1.2	Data penjualan Sepeda Motor Sport Honda 2010-2012.....	5
Tabel 2.1	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuesioner.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Produk.....	43
Tabel 4.4	Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.6	Rentang Skala Interval Lima Skor.....	46
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat untuk Beralih.....	49
Tabel 4.10	Uji Normalitas Variabel Kepuasan - Loyalitas.....	50
Tabel 4.11	Uji Normalitas Variabel Kepuasan Terhadap - Beralih.....	51
Tabel 4.12	Regresi Linier Sederhana.....	52
Tabel 4.13	Regresi Linier Sederhana.....	53
Tabel 4.14	Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.15	Hasil Hipotesis Uji t.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Pertama.....	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Kedua.....	11
Gambar 2.3	<i>Creating Satisfied Consumers</i> .....	17
Gambar 2.4	Model Lima Tahap Proses Membeli.....	24
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Tanggapan Responden

Lampiran 5 : Regresi Linier

Lampiran 6 : Data Responden

Lampiran 7 : Data Tabulasi

Lampiran 8 : Jurnal *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence From Banking Sector of Pakistan.*

*Jurnal Relationship – Value – Based – Antecedent of Customer Satisfaction And Loyalty In Manufacturing.*

**THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER  
LOYALTY AND INTENTIONS TO SWITCH HONDA  
MOTORCYCLE IN SURABAYA**

*Nur Anggoro Ardhianto  
Student of Faculty Economic, Marketing Management  
STIE Perbanas Surabaya*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the effect of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch Honda Motorcycle. Honda Motorcycle is a market leader in Indonesia, but the sales was decrease for 3 years because there is a competitor is Yamaha. Using 130 customers Honda Motorcycle as respondent and using linier regression test with program SPSS 16.00 for windows.*

*The results shows that there is a significant positive relationship between customer satisfaction on customer loyalty and there is a significant negative relationship between customer satisfaction to intentions to switch.*

*Based in the result Honda should improve the quality and innovations of the products. Honda also need to consider to provide more value and benefits that customers do not switch to the other product.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Intention to Switch*