

**PENGARUH HAMBATAN BERPINDAH, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI
PELANGGAN PADA PT COFFEE TOFFEE INDONESIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ASTRIDINA WIDYA AYU PERMATA

2011221021

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH HAMBATAN BERPINDAH, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA
PT. COFFEE TOFFEE INDONESIA
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh

ASTRIDINA WIDYA AYU PERMATA

NIM : 2011221021

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 01 April 2014


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

SKRIPSI

PENGARUH HAMBATAN BERPINDAH, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA PT. *COFFEE TOFFEE* INDONESIA DI SURABAYA

Disusun Oleh

ASTRIDINA WIDYA AYU PERMATA

NIM : 2011 221 021

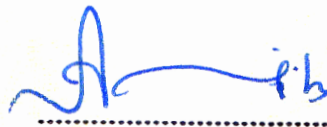
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 14 Februari 2014

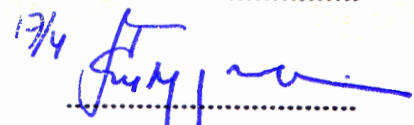
Tim Penguji

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM.

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom.,MH.



17/4


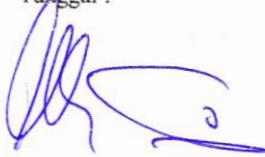


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astridina Widya Ayu Permata
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 05 Januari 1993
N.I.M : 2011221021
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Hambatan Berpindah, Kepuasan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan pada *Pelanggan Coffee Toffee* di Surabaya

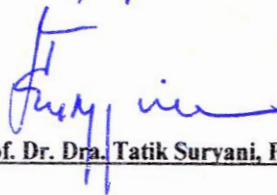
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Manajemen
Tanggal :



(Melliza Silvi , SE. M. Si)

Dosen Pembimbing
Tanggal : 17/4



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto Penulis

Belajarlah dan memperbanyak pengalaman agar kamu tidak
diremehkan.

Berpikirlah rasional maka kamu akan dapat menyelesaikan
masalah seruit apapun.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat saya yang telah menemani dan membantu dalam proses pendidikan yang ditempuh

- ♥ Kedua orang tuaku, terima kasih sudah membiayain pendidikanku sampai kuliah. Aku ga mengecewakan toh ? hahahaha
- ♥ Adikku ASRI AYU DIANI PUTRI, ndang cepet lulus biar kita jadi anak dan cucu yang superhero.
- ♥ Keluarga besar handora, aku termasuk salah satu cucu yang hebat kan? Gak kalah sama cucu - cucu yang lain. Umurku 21 sudah lulus S1 hahaha
- ♥ Keluarga Besar eyang Adi, Horee aku yang paling cepet lulus kuliah, walaupun aku nakal tapi sekolahku ga terlambat. Setidaknya ga nambah beban orang tua buat molor kuliah ;p
- ♥ Keluarga cemara terima kasih banyak sudah ditemenin terus sampek skripsiku selesai, Alan, Dwi, Mas Kembon, Dinda alay, Ajeng, Mas Mawardi, Topiq.
- ♥ Keluarga besar UKM Fiducia, Fanny, Topiq, Fahmi, Metty, Gesang, Ftria, Arta, Kevin, Hasriana, Alan, Yola dan semuanya kita tim hura - hura hebat hahaha

- ♥ Keluarga besar Coffee Toffee Surabaya, Mb Meme, Pakde, Mas Mika, Pak Odi, Bu Ria dan semuanya terima kasih banyak sudah dibantu dari semester - semester sebelumnya.
- ♥ AYUKI KUSUMA F. terima kasih sudah jadi teman yang selalu ada, sudah dibantuin menyelesaikan masalah - masalahku.
- ♥ Teman - Teman Pemasaran 2010, ini yang namanya solid seperjuangan dan berkesan. Yang belum lulus ndang nyusul ☺
- ♥ Sahabatku TRI FEBRITA, ndang lulus jangan nyusahin !
- ♥ Buat ERSA SATRIYAWAN INDRAPRASTHA terima kasih sudah dibantuin skripsi sampai selesai :3.

Terima kasih ya semuanya, terima kasih juga kepada STIE Perbanas Surabaya yang telah meluluskan saya menjadi sarjana :p

**SALAM HANGAT TERDAHSYAT BAGI SELURUH KELUARGA
INDONESIA**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menolong hamba-Nya menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“Pengaruh Hambatan Berpindah, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan PT Coffee Toffee Indonesia Di Surabaya”. Tanpa pertolongan Dia mungkin penyusun tidak akan sanggup menyelesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Manajemen, dengan Konsentrasi Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, tetapi semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat ilmu bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran dalam memahami konsep tentang pengalaman, citra merek, pengetahuan merek, dan niat beli konsumen.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Tatik Suryani Psi. MM. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas dan dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, saran, hingga

kebaikan yang dapat menjadikan sumber inspirasi dan membangun karakter penulis sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Mellyza Silvi, SE. MSi. selaku ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dan Dosen Wali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran pada saat perkuliahan.
3. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Dr. Ronny S.Kom. M.Kom. MH., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai *marketing* selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
6. Seluruh dosen pengajar, karyawan akademik, keuangan, kemahasiswaan, karyawan perpustakaan, karyawan IT dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Sekian kata yang bisa penulis buat untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Sedikit dan banyaknya kata yang salah pada skripsi ini, kami memohon maaf sebesar-besarnya dan semoga bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Kesempurnaan hanyalah milik Yang Maha Sempurna, yaitu Allah ‘Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidak sempurnaan hanyalah milik penulis selaku ciptaan-Nya. Terima Kasih.

Surabaya, 14 Maret 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.4. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Rancangan Penelitian	35
3.2. Batasan Penelitian	35
3.3. Identifikasi Variabel.....	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.6. Instrumen Penelitian.....	38
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
3.9. Teknik Analisis	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2. Analisis Data	54
4.3. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Keterbatasan Penelitian	75
5.3. Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN	78

DAFTAR TABEL
Halaman

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuesioner	39
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Hambatan Berpindah	54
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Hambatan Berpindah	55
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kepuasan	55
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kepuasan	56
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	56
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	57
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Retensi Pelanggan	57
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Retensi Pelanggan	58
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Kecil	59
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Besar	59
Tabel 4.1	Interval Kelas Variabel	61

Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Hambatan	
	Berpindah	61
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	
	Pelanggan	63
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	64
Tabel 4.16	Path Coefficients And P Values	68
Tabel 4.17	Standart Errors For Path Coefficients	68
Tabel 4.18	Latent Variable Coefficients	69
Tabel 4.19	Corelations Among Latent Variable	70
Tabel 4.20	Variance Inflation Factors	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 2	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Ke Coffee Toffee	51
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Gerai PT Coffee Toffee Indonesia	52
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Gerai Coffee Toffee Yang Sering Di Kunjungi	53
Gambar 4.8 Diagram Path	67

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi data
- Lampiran 3 : Uji validitas sampel kecil
- Lampiran 4 : Uji Validitas sampel besar
- Lampiran 5 : Hasil Warp PLS sampel kecil
- Lampiran 6 : Hasil Warp PLS Sampel besar

*INFLUENCE OF SWITCHING BARRIER, SATISFACTION, CONSUMER
TRUST, TO CUSTOMER RETENTION OF CUSTOMER
PT COFFEE TOFFEE INDONESIA IN SURABAYA*

ABSTRACT

The growing of economic development in Indonesia is quite high and stimulate. One is the development of coffee shop. Coffee shops are growing more than 100 outlets in 2012. The objective of this study is to examine the effect of Switching Barrier, Satisfaction, and Trust on Customer Retention of PT Coffee Toffee Indonesia customer in Surabaya. Research involve 150 respondent which is collected by questionnaires. By using Warp PLS the result strength then switching barrier effect is not significant to customer retention, Customer satisfaction is partially significant effect on customer retention customer PT Coffee Toffee Indonesia in Surabaya, Customer satisfaction is partially significant effect on the retention of customer confidence in PT Coffee Toffee Indonesia in Surabaya, Trust is not significant to customer retention customer PT Coffee Toffee Indonesia in Surabaya. The implication of this research, PT Coffee Toffee Indonesia should different marketing strategy that contribute directly to strengthen Customer retention.

Key-Words: *Switching Barriers, Satisfaction , Customer Trust, Customer Retenti*