

Konsentrasi / Bidang Minat :

Ritel

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA

Skripsi S-1



Oleh:

STEFANNY RATNA SARI T

3103009242

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:
STEFANNY RATNA SARI T
3103009242

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA

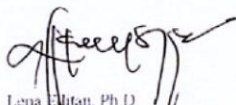
Oleh:

STEFANNY RATNA SARI

3103009242

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
pada Ujian Akhir Tugas Akhir

Pembimbing I,

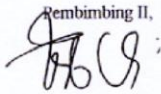


Lena Editan, Ph.D

Tanggal

10-06-2013

Pembimbing II,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

Tanggal

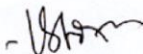
24-06-2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Stefanny Ratna Sari T NRP 3103009242.

Telah diuji pada tanggal 6 Juli 2013 dan dinyatakan LULUS oleh
Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



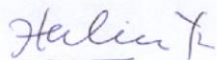
Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M. Si
NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Dr. Ludovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,


Herlina Yoka Roida, SE., M. Com
NIK. 311.99.0362

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Stefanny Ratna Sari T
Nrp : 3103009242
Fakultas/Jurusan : Bisnis/Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN *SWITCHING BARRIERS*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIKA
SURABAYA

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa tugas akhir skripsi yang saya buat merupakan hasil karya pemikiran saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat. Saya bersedia menerima sanksi apabila terbukti melanggar suatu hal yang tidak sesuai dengan surat pernyataan ini. Saya meyetujui bahwa karya tulis ini di publikasikan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Juli 2013

Yang menyatakan,



Stefanny Ratna Sari T

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya yang berlimpah sehingga skripsi yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan *Switching Barriers* terhadap Loyalitas Pelanggan Hartono Elektronika Surabaya dapat terselesaikan dengan baik. Adapun skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Keberhasilan dalam pengerjaan skripsi ini tidaklah lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Herlina Yoka Roida, SE., M.Com. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lena Elitan, Ph.D. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu serta curahan pemikiran untuk membimbing, memberikan nasihat dan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yang tersayang kedua orang tua dan kedua saudari terkasih, Christine dan Cindy terima kasih atas semua doa, motivasi, dan dukungan yang tercurah kepada penulis selama penyelesaian naskah ini.

5. Teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat yang tak pernah lelah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan berharga bagi penulis.
6. Para responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Semua pihak terkait yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, karena disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2. Kepercayaan Pelanggan.....	11
2.2.3. Switching Barriers.....	13
2.2.4. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	16
2.3.1. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	16
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	17

2.3.3. Pengaruh Switching barriers terhadap Loyalitas pelanggan.....	18
2.4. Kerangka Pemikiran.....	18
2.5. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Desain Penelitian.....	20
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	20
3.3. Definisi Operasional Penelitian.....	20
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5. Pengukuran Variabel.....	22
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.7.1. Populasi Penelitian.....	23
3.7.2. Sampel Penelitian.....	23
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.8. Teknik Analisis Data.....	24
3.8.1. Uji Validitas.....	24
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	24
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Deskripsi Data Responden.....	28
4.2. Karakteristik Responden.....	28
4.2.1. Statistik Deskriptif.....	32
4.3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
4.3.1. Validitas Kuesioner.....	35
4.3.2. Reliabilitas Jawaban Responden.....	37
4.4. Analisis Data Penelitian.....	39
4.4.1. Uji Kecocokan Model.....	39

4.4.2. Pengujian Asumsi.....	40
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	41
4.4. Pembahasan.....	42
4.4.1. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	42
4.4.2. Pengaruh Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	42
4.4.3. Pengaruh <i>Switching barriers</i> terhadap Loyalitas pelanggan.....	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1. Simpulan.....	45
5.2. Saran.....	45
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian saat ini.....	8
Tabel 4.1. Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2. Profile Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3. Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4.4. Profile Responden Berdasarkan Status.....	30
Tabel 4.5. Profile Responden Berdasarkan Pengeluaran sebulan.....	31
Tabel 4.6. Profile Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Hartono Elektronika dalam 3 bulan terakhir.....	31
Tabel 4.7. Kelompok Interval Penilaian.....	32
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Kepercayaan Pelanggan.....	33
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Switching Barriers.....	34
Tabel 4.11. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	36
Tabel 4.13. Uji Validitas Variabel Switching Barriers.....	37
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Jawaban Responden.....	38
Tabel 4.15. Output Analisis Regresi.....	39
Tabel 4.16. Asumsi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Profile Responden

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6. Hasil Regresi Linier Berganda

Lampiran 7. Pengujian Asumsi Multikolinieritas dan Heteroskedastisitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Kerangka Konseptual.....	18
------------	--------------------------	----

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN SWITCHING BARRIERS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA

Pertumbuhan bisnis ritel, terutama bisnis ritel modern saat ini semakin berkembang dengan cukup pesat dengan banyaknya peritel-peritel yang bermunculan, mulai dari minimarket, supermarket, hypermarket hingga departement store. Ritel modern mengutamakan konsep kenyamanan, kebersihan, keamanan, lokasi yang strategis, kualitas produk yang baik, serta kelengkapan dan variasi produk untuk bersaing dalam industri ritel. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan *switching barriers* terhadap loyalitas pelanggan. Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan masukan pemikiran yang berarti bagi industri ritel dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat bagi pasar sasaran dan sebagai tambahan informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan menggunakan hipotesis dan merupakan *Non Probability Sampling*. Variabel bebas penelitian ini meliputi kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan *switching barriers*. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 100 konsumen yang suka berbelanja di Hartono Elektronik. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Temuan menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pengaruh tertinggi, diikuti dengan variabel *switching barriers* dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Switching Barriers dan Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER TRUST AND SWITCHING BARRIERS TO CUSTOMER LOYALTY AT HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA

The growth of the retail business, especially modern retail business is currently growing quite rapidly with many retailers that are emerging, ranging from minimarket, supermarket, hypermarket to department stores. Modern retail's concept prioritizes comfort, cleanliness, security, strategic location, good product quality, as well as the completeness and variety of products to compete in the retail industry. The purpose of this study is to investigate and analyze the effect of customer satisfaction, customer trust and switching barriers to customer loyalty. Benefits of this research is to provide meaningful input ideas for the retail industry in developing appropriate marketing strategies for target markets and as additional information in subsequent research.

This study is a causal hypothesis and using a Non-Probability Sampling. Independent variables of this research include customer satisfaction, customer trust, and switching barriers. The dependent variable is customer loyalty. The sampling technique used was purposive sampling. The samples used were 100 consumers who like to shop at Hartono Elektronika. The analysis technique used is multiple linear regression. The result shows that all the hypotheses are supported. The analysis showed that the customers' trust significantly affects to customer loyalty, with the highest influence, followed by a variable switching barriers and customer satisfaction.

Keyword: *Customer Satisfaction, Customer Trust, Switching Barriers And Customer Loyalty.*