

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT SAHABAT TOURS
AND TRAVEL BATAM DENGAN
METODE SEM-PLS**

SKRIPSI



**Oleh:
Sri Handayani
130610024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT SAHABAT TOURS
AND TRAVEL BATAM DENGAN
METODE SEM-PLS**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sri Handayani
130610024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 11 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Sri Handayani
130610024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT SAHABAT TOURS AND TRAVEL
BATAM DENGAN METODE SEM-PLS**

**Oleh
Sri Handayani
130610024**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 11 Februari 2017

**Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT Sahabat Tours and Travel yang berlokasi di Ruko Botania Garden Blok B2 No. 7, Batam Centre, Batam. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 357 orang yang diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 36 indikator. Penelitian ini menggunakan metode statistik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dan perangkat lunak SMARTPLS Versi 2.0 untuk membuktikan hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the effect of service quality, trust and commitment toward customer loyalty. This research was held on PT. Sahabat Tours and Travel which is located at Ruko Botania Garden Block B2 No. 7, Batam Centre, Batam. The sample in this research about 357 people it was taken by using non probability sampling technique with purposive sampling method. The data collecting was carried on by distributing questionnaire with scale likert 5 points to measure 36 indicators, this research also used Structural Equation Modeling (SEM) statistic method based on Partial Least Square (PLS) and SMARTPLS version 2.0 software for proving the connection among the variable. The result of this research showed that service quality has positive and significant effect on customer loyalty, trust has positive and significant effect on customer loyalty, commitment has positive and significant effect on customer loyalty, service quality has positive and significant effect on trust, service quality has positive and significant effect on commitment, trust has positive and significant effect on commitment.

Keywords: Service Quality, Trust, Commitment, and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Dekan Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Welli Humaira selaku Pimpinan beserta staff PT Sahabat Tours and Travel Batam.

7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Syahbuddin Bin Said dan Ibu Siti Patimah yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak ku tersayang Sri Fatmawati dan Jumari Hairudin yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perbankan dan Bisnis.
10. Pelanggan PT Sahabat Tours and Travel Batam yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Aamiin.

Batam, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Teoritis.....	9
2.1.1. Kualitas Layanan	10
2.1.2. Kepercayaan	12
2.1.3. Komitmen	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran	18
2.4. Hipotesis	21
2.5. Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	21
2.6. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.7. Hubungan Komitmen dengan Loyalitas Pelanggan	22
2.8. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan	23
2.9. Hubungan Kualitas Layanan dengan Komitmen.....	23
2.10. Hubungan Kepercayaan dengan Komitmen	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Operasional Variabel	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel	29
3.3.2.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	32
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1.1. Data Primer	32
3.4.1.2. Data Sekunder	32
3.4.2. Alat Pengumpulan Data.....	32
3.5. Metode Analisis Data	33
3.5.1. Analisis Deskriptif	33
3.5.2. Analisis SEM-PLS.....	34
3.5.3. Spesifikasi Model	38
3.5.3.1. <i>Outer Model</i>	38
3.5.3.2. <i>Inner Model</i>	39
3.5.3.3. Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	39
3.5.4. Uji Model.....	39
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.6.1. Lokasi Penelitian	41
3.6.2. Jadwal Penelitian	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden.....	43
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2. Hasil Penelitian.....	45
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel	45
4.2.1.1. Variabel Kualitas Layanan.....	45
4.2.1.2. Variabel Kepercayaan	57
4.2.1.3. Variabel Komitmen.....	67
4.2.1.4. Variabel Loyalitas Pelanggan	75
4.2.2. Uji Indikator / <i>Outer Model</i>	85
4.2.3. Uji Struktural / <i>Inner Model</i>	91
4.2.4. Uji Hipotesis	93
4.3. Pembahasan	95

	Halaman
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	99
5.2. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP
 SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kualitas Layanan PT Sahabat Tours and Travel	3
Tabel 1.2 Data Kepercayaan PT Sahabat Tours and Travel	4
Tabel 1.3 Data Komitmen PT Sahabat Tours and Travel	4
Tabel 1.4 Data Loyalitas Pelanggan PT Sahabat Tours and Travel.....	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan	26
Tabel 3.2 Indikator Kepercayaan	27
Tabel 3.3 Indikator Komitmen	28
Tabel 3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	28
Tabel 3.5 Kriteria Analisis Deskripsi	33
Tabel 3.6 Perbedaan <i>Variance Based</i> dan <i>Covariance Based</i>	36
Tabel 3.7 Uji Model dan Kriteria Penilaian PLS	40
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4 Skor Kuesioner untuk variabel kualitas layanan (X_1).....	45
Tabel 4.5 Skor Kuesioner untuk variabel kepercayaan (X_2).....	57
Tabel 4.6 Skor Kuesioner untuk variabel komitmen (X_3).....	67
Tabel 4.7 Skor Kuesioner untuk variabel loyalitas pelanggan (Y)	75
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) <i>Output Awal</i>	86
Tabel 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Uji Pertama	87
Tabel 4.10 <i>Outer Loadings</i>	88
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Uji kedua.....	89
Tabel 4.12 <i>Cross loadings</i>	89
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i>	90
Tabel 4.14 Cronbach's Alpha	91
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	91
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i> (Mean, STDEV, T-Values)	93
Tabel 4.17 Kesimpulan Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Ilustrasi model penelitian	38
Gambar 4.1 Tanggapan responden terhadap lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau	46
Gambar 4.2 Tanggapan responden terhadap fasilitas yang dimiliki nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan	47
Gambar 4.3 Tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.....	48
Gambar 4.4 Tanggapan responden terhadap ketepatan dalam bertransaksi	49
Gambar 4.5 Tanggapan responden terhadap melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien	50
Gambar 4.6 Tanggapan responden terhadap tanggap menangani keluhan pelanggan	51
Gambar 4.7 Tanggapan responden terhadap terjaminnya keamanan dalam bertransaksi.....	52
Gambar 4.8 Tanggapan responden terhadap data disimpan dengan benar dan akurat.....	53
Gambar 4.9 Tanggapan responden tentang staff bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan.....	54
Gambar 4.10 Tanggapan responden tentang staff bersikap simpatik terhadap permasalahan pelanggan	55
Gambar 4.11 Tanggapan responden tentang staff penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi	56
Gambar 4.12 Tanggapan responden terhadap kinerja Sahabat travel sesuai dengan harapan pelanggan	58
Gambar 4.13 Tanggapan responden tentang Sahabat travel telah menerapkan prinsip kerja dengan benar	59
Gambar 4.14 Tanggapan responden tentang mampu memberikan kualitas layanan yang lebih baik.....	60
Gambar 4.15 Tanggapan responden tentang memiliki reputasi yang baik	61
Gambar 4.16 Tanggapan responden tentang perasaan aman ketika menitipkan modal/dana	62
Gambar 4.17 Tanggapan responden terhadap kepercayaan pada informasi harga yang diberikan	63
Gambar 4.18 Tanggapan responden tentang tanggung jawab terhadap kebenaran informasi yang diberikan	64
Gambar 4.19 Tanggapan responden tentang memiliki hubungan baik dengan Sahabat travel sebagai penyedia jasa.....	65
Gambar 4.20 Tanggapan responden tentang Sahabat travel memiliki manajemen yang baik.....	66

Gambar 4.21 Tanggapan responden tentang perasaan bangga menjadi pelanggan	68
Gambar 4.22 Tanggapan responden tentang perasaan memiliki dan menjadi bagian dari Sahabat travel	69
Gambar 4.23 Tanggapan responden terhadap stabilitas dan keberhasilan Sahabat travel dalam jangka panjang	70
Gambar 4.24 Tanggapan responden tentang menjadi pelanggan setia dan tetap loyal dengan Sahabat travel	71
Gambar 4.25 Tanggapan responden tentang mempunyai hubungan yang berarti dengan Sahabat travel	72
Gambar 4.26 Tanggapan responden tentang merasa sulit untuk pindah ke travel lain	73
Gambar 4.27 Tanggapan responden terhadap layanan yang diberikan sangat penting.....	74
Gambar 4.28 Tanggapan responden tentang melakukan pembelian berulang secara teratur	76
Gambar 4.29 Tanggapan responden tentang membeli produk lain yang disediakan oleh Sahabat travel	77
Gambar 4.30 Tanggapan responden tentang merekomendasikan Sahabat travel kepada pihak lain.....	78
Gambar 4.31 Tanggapan responden tentang tidak ingin pindah ke travel lain apapun kondisinya.....	79
Gambar 4.32 Tanggapan responden tentang mengatakan hal-hal positif kepada pihak lain.....	80
Gambar 4.33 Tanggapan responden tentang mendorong/mengajak teman, keluarga dan kerabat untuk menikmati layanan	81
Gambar 4.34 Tanggapan responden tentang tidak terpengaruh oleh tawaran pesaing	82
Gambar 4.35 Tanggapan responden tentang menjadi pilihan pertama untuk membeli.....	83
Gambar 4.36 Tanggapan responden tentang Sahabat travel merupakan perusahaan terbaik dibandingkan perusahaan lain	84
Gambar 4.37 <i>Output</i> awal <i>PLS Algorithm</i>	85
Gambar 4.38 Hasil pengujian pertama <i>PLS Algorithm</i>	86
Gambar 4.39 Hasil pengujian kedua <i>PLS Algorithm</i>	87
Gambar 4.40 <i>Output Bootstrapping</i>	95

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel	31
Rumus 3.2 Q^2 <i>predictive relevance</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran III	Hasil Output SmartPLS
Lampiran IV	T-Tabel