

LOYALITAS PELANGGAN PELABUHAN MERAK

SOHWA RIZKIA RIZAL

1705617026



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

MERAK PORT CUSTOMER LOYALTY

SOHWA RIZKIA RIZAL

1705617026



ABSTRAK

Sohwa Rizkia Rizal, 2021, Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak, Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M dan Rahmi, SE., M.S.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *service quality*, *trust* dan *customer satisfaction* secara langsung terhadap *customer loyalty*. Serta pengaruh tidak langsung antara *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* melalui variabel *trust* sebagai mediator. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian adalah 200 pelanggan Pelabuhan Merak, yang pernah mengunjungi Pelabuhan Merak minimal dua kali dalam satu tahun terakhir dan pernah mengunjungi Pelabuhan Merak sebelum dan sesudah tahun 2019. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 22 LISREL 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa: (1) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer trust* (2) *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* (3) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer trust* (4) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer trust* (5) *customer trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* (6) *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* dimediasi *customer trust* (7) *customer satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer trust*.

Kata Kunci: *service quality*, *customer trust*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, Pelabuhan Merak

ABSTRACT

Sohwa Rizkia Rizal, 2021, Merak Port Customer Loyalty, Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M and Rahmi, SE., M.S.M.

The purpose of this study was to determine the direct effect of service quality, trust and customer satisfaction variables on customer loyalty. As well as the indirect effect between service quality and customer satisfaction on customer loyalty by trust as a mediator variable. The research uses a quantitative approach and the data collection method uses a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The object of research is 200 Merak Port customers, who have visited Merak Port at least twice in the past year and have visited Merak Port before and after 2019. The data analysis technique uses SPSS version 22 LISREL 8.8 to process and analyze research data. The results of the hypothesis test show that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer trust (2) service quality has no significant effect on customer loyalty (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust (4) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust (5) customer trust has no significant effect on customer loyalty (6) service quality has no significant effect on customer loyalty mediated by customer trust (7) customer satisfaction has no significant effect on customer loyalty mediated by customer trust.

Keywords: service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty, Merak Port

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 19720152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Ketua)		24 Agustus 2021
2	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Sekretaris)		24 Agustus 2021
3	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. NIP. 19741221200812001 (Pengaji Ahli)		24 Agustus 2021
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2021
5	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2021

Nama : Sohwa Rizkia Rizal
No. Registrasi : 1705617026
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 13 Agustus 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya telah peroleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Sohwa Rizkia Rizal

1705617026

LEMBAR PUBLIKASI


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sohwa Rizkia Rizal
NIM : 1705617026
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Manajemen
Alamat email : Sohwarzikia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah:
 Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2021


(Sohwa Rizkia Rizal)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak**”, dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih pada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi.
3. Rahmi, SE., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
4. Seluruh dosen S1 Manajemen yang telah mengajarkan banyak hal dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Syamsurizal (Ayah), Susilawati (Ibu), dan Quinsha (Adik) selaku keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa.
6. Kepada sahabat saya, khususnya Syifa, Edgina, Abelsya, Alifia dan Haikal yang selalu mendukung, menguatkan dan memberikan semangat kepada saya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat

peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 23 April 2021



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.2 <i>Service Quality</i>	22
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.1.4 <i>Customer Trust</i>.....	28
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	31
2.2.2 Kerangka Teori	41
2.2.3 Pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.2 Desain Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1 Populasi.....	50

3.3.2 Sampel.....	50
3.4.1 Variabel Penelitian.....	52
3.4.2 Variabel Operasional.....	53
3.4.3 Skala Pengukuran.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.6.2 Uji Validitas	60
3.6.3 Uji Reliabilitas	61
3.6.4 Uji Kesesuaian Model	62
3.6.5 Uji Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	65
3.6.6 Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Deskripsi Data	67
4.1.1 Profil Responden.....	67
4.1.2 Profil Data.....	70
4.2 Hasil	77
4.2.1 Uji Validitas	77
4.2.2 Uji Reliabilitas	78
4.2.3 Confirmatory Factor Analysis	79
4.2.4 Full Model SEM.....	83
4.2.5 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	84
4.2.6 Uji Hipotesis	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Implikasi	93
5.3 Keterbatasan Penelitian	95
5.4 Saran	96
5.4.1 Saran Praktis	96
5.4.2 Saran Teoretis	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Kendaraan & Penumpang di Pelabuhan Merak (H-7 hingga H-4 Lebaran 2020)	4
Gambar 1.2	Pilihan Moda Transportasi oleh Publik selama Pandemi Covid-19 Periode 2020	5
Gambar 2.1	Model Penelitian	47
Gambar 3.1	Model SEM yang dikembangkan Model <i>First Order Construct Variabel Service</i>	66
Gambar 4.1	<i>Quality (X1)</i>	79
Gambar 4.2	Model <i>First Order Construct Variabel Customer Satisfaction (X2)</i>	80
Gambar 4.3	Model <i>First Order Construct Variabel Trust (Y)</i>	81
Gambar 4.4	Model <i>First Order Construct Variabel Customer Loyalty (Z)</i>	82
Gambar 4.5	<i>Full Model SEM</i>	83
Gambar 4.6	T-Values SEM	85

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2	Hipotesis Penelitian	44
Tabel 3.1	Variabel Operasional	53
Tabel 3.2	Skala Likert	57
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit Indices</i>	65
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	67
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	69
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	70
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	72
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	74
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	75

Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	78
<i>First Order Construct Variabel Service Quality</i>		
Tabel 4.12	(X1)	79
<i>First Order Construct Variabel Customer</i>		
Tabel 4.13	<i>Satisfaction (X2)</i>	80
Tabel 4.14	<i>First Order Construct Variabel Trust (Y)</i>	81
<i>First Order Construct Variabel Customer Loyalty</i>		
Tabel 4.15	(Y)	82
Tabel 4.16	<i>Full Model SEM</i>	83
Tabel 4.17	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	84
Tabel 4.18	Pengaruh Model Persamaan Struktural	86

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	112
Lampiran 3	Hasil Analisis Data	114
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup	130

