

SKRIPSI

Konsentrasi / Bidang Minat :
Manajemen Pemasaran

**PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PERUSAHAAN JASA PT. POS INDONESIA
DI SURABAYA**



OLEH :

INDAHWATI CHRISTIAN NATALIA

3103009125

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2013

PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PERUSAHAAN JASA PT. POS INDONESIA DI SURABAYA

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
INDAHWATI CHRISTIAN NATALIA
3103009125

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PERUSAHAAN JASA PT. POS INDONESIA DI SURABAYA

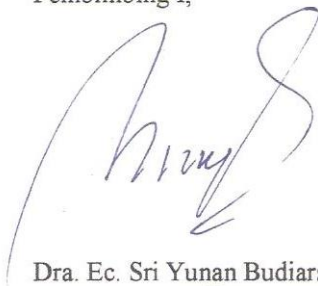
Oleh:

Indahwati Christian Natalia

3103009125

Telah Disetujui dan Diterima untuk Sidang Akhir

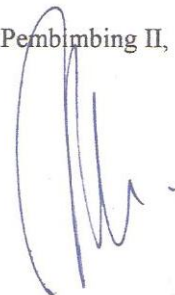
Pembimbing I,



Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS

Tanggal: 22 Juli 2013

Pembimbing II,



Dra. Ec. Arini, MM

Tanggal: 23 Juli 2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Indahwati Christian Natalia NRP 3103009125.
Telah diuji pada tanggal 26 Juli 2013 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

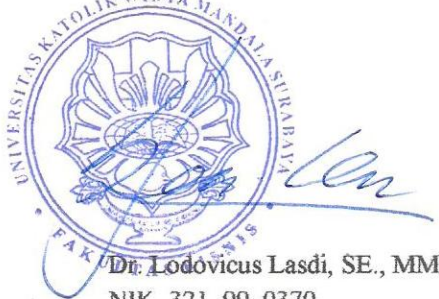
Ketua Tim Penguji:



Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS
NIK. 311.83.0099

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321. 99. 0370

Ketua Jurusan,



Herlina Yoka Roida M.Com., SE
NIK. 311. 99. 0362

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indahwati Christian Natalia

NRP : 3103009125

Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Perusahaan Jasa PT. Pos Indonesia Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15/08/2013

Yang Menyatakan,



(Indahwati C. N)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan dan kasih Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Perusahaan Jasa PT. Pos Indonesia di Surabaya” dari awal hingga akhir penelitian ini. Ada pun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan dan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, pengalaman yang dimiliki serta adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, 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. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Ibu Dra. Ec. Arini, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Drs. Ec. M. Sairozi, MM., selaku dosen wali yang telah mendampingi penulis selama proses perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Ibu Dr. Christina Esthi Susanti, MM., CPM (AP)., dan Ibu Maria M. Kristanti, SE., MM., Bapak Hendro Susanto, SE., MM., selaku Dosen Rumpun Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mengajarkan berbagai ilmu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Drs. Ec. Siprianus S. Sina, MM., selaku Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya yang sangat berarti untuk membimbing penulis dengan berbagai masukan yang sangat penting bagi terselesaikannya skripsi ini.
9. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama proses perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
10. *Big thank's for all my family*, khususnya Orang tua dan Kakak tercinta penulis, yang telah memberikan dukungan baik material dan moral serta tidak lupa mendoakan kelancaran skripsi ini hingga selesai.
11. *Thank's for my special friend*, Veby Dwi Yanti, Margareth Wang, Priska Nita, Ingrid A. Lauw, Zhaskia Saldy, Gustian Ma, Felix Ristanto, Hillarion Hubbert A. W, Jitu Prahana yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan bantuan yang tulus kepada penulis dengan caranya masing-masing.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan penelitian ini pada masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
Bab 2. Tinjauan Kepustakaan	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Relationship Quality</i>	9
2.2.2 <i>Customer Loyalty</i>	11
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.3 Hubungan Antar Variabel	13
2.3.1 <i>Relationship Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.3.2 <i>Relationship Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	14
2.3.3 <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	15
2.3.4 <i>Relationship Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	16
2.5 Hipotesis	16

Bab 3. Metode Penelitian	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Identifikasi Variabel	17
3.3 Definisi Operasional Variabel	17
3.4 Jenis dan Sumber Data	19
3.5 Pengukuran Variabel	19
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	20
3.7 Populasi dan Sampel	20
3.7.1 Populasi	20
3.7.2 Sampel	20
3.8 Teknik Analisis Data	21
Bab 4. Analisis Dan Pembahasan	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.2 Deskriptif Data	28
4.3 Analisis Data	31
4.3.1 Uji Normalitas	31
4.3.2 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	32
4.3.3 Uji Kecocokan Model Pengukuran	34
4.3.4 Uji Kecocokan Model Struktural	37
4.3.5 Pengujian Hipotesis	39
4.4 Pembahasan	39
Bab 5. Simpulan Dan Saran	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	44
5.2.1 Saran Akademis	44
5.2.2 Saran Praktis	44

Daftar Kepustakaan

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.3 Interval Rata-rata Skor	28
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Relationship Quality</i>	29
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	30
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	30
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Univariat	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Multivariat	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.12 Tabel Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect Variabel	38
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. Output Teks
- Lampiran 6. Path Diagram

PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PERUSAHAAN JASA PT. POS INDONESIA DI SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *relationship quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada perusahaan jasa PT. Pos Indonesia di Surabaya. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh *relationship quality* terhadap *customer loyalty* serta menganalisis *customer satisfaction* memediasi hubungan *relationship quality* terhadap *customer loyalty* pada perusahaan jasa PT. Pos Indonesia di Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Penentuan responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia dengan karakteristik berusia 17-60 tahun yang berdomisili di Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation model* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *relationship quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. *Customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*. Serta hasil penelitian ini juga menunjukkan *relationship quality* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *relationship quality, customer loyalty, customer satisfaction.*

**THE EFFECT OF RELATIONSHIP QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT
PT. POS INDONESIA IN SURABAYA**

Indahwati Christian Natalia
Email: intianata@yahoo.com

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of relationship quality on customer loyalty through customer satisfaction at PT. Pos Indonesia in Surabaya. This study also aims to analyze the effect of relationship quality on customer loyalty and analyze customer satisfaction mediates the relationship to relationship quality on customer loyalty at PT. Pos Indonesia in Surabaya.

The sampling technique used in this study is the purposive sampling technique. Determination of the respondents in this study were those who had used the services of PT. Pos Indonesia to the characteristics of 17-60 years old who live in the city of Surabaya. Data analysis techniques used in this study is structural equation model (SEM).

Results of this study indicate that there is positive between relationship quality on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. And the results of this study also indicate relationship quality has a positive effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords : relationship quality, customer loyalty, customer satisfaction.