

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAKRABAN  
TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
PADA TOKO BAHAN BANGUNAN DEPO  
DI SIDOARJO**



**OLEH :**

**Jenny Dwi Ana Kristanti**

**3103014104**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAKRABAN  
TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
PADA TOKO BAHAN BANGUNAN DEPO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen Bisnis

Oleh:

JENNY DWI ANA KRISTANTI

3103014104

**JURUSAN MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAKRABAN  
TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
PADA TOKO BAHAN BANGUNAN DEPO**

Oleh:

JENNY DWI ANA KRISTANTI

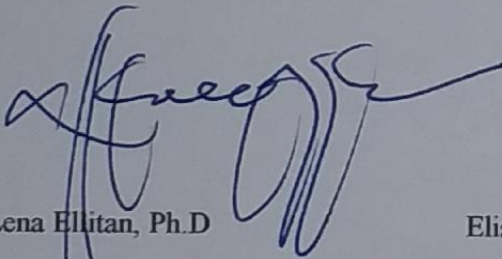
3103014104

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji Sidang Akhir

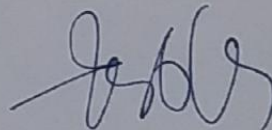
Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Lena Ellitan, Ph.D

Tanggal: .....



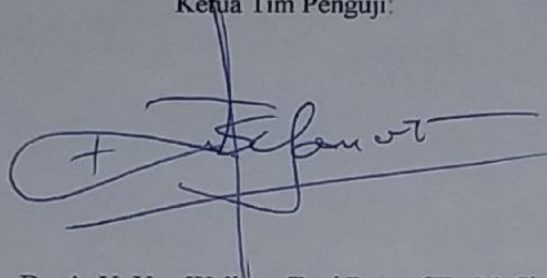
Elisabeth Supriharyanti, SE., MM

Tanggal: 26/6 2018 .....

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Jenny Dwi Ana Kristanti dengan NRP 3103014104, telah diuji pada tanggal 17 Juli 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. A. Y. Yan Wellyan Toni Putra, SE., M. Si.

NIK. 311.97.0285

Mengetahui:

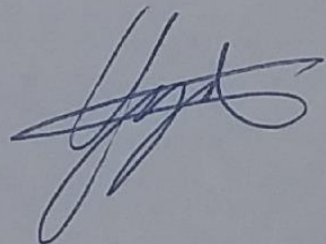
Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Ludovicus Lasdi, MM.

NIK. 321.99.0370



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Jenny Dwi Ana Kristanti

NRP : 3103014104

Judul, Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keakraban terhadap Kesetiaan Konsumen melalui Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen pada Toko Bahan Bangunan DEPO.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya saya, dan apabila jika terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia menerima sanksi yang akan siberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademis sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Januari 2018

Yang menyatakan,



Jenny Dwi Ana Kristanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keakraban terhadap Kesetiaan Konsumen melalui Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen pada Toko Bahan Bangunan DEPO”. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Proses penyelesaian tugas akhir ini, terdapat banyak pihak yang membantu penulis dari bimbingan, saran, kritik, dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Lena Ellitan, Ph. D, selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasihat, membimbing dan mengarahkan penulis mulai dari awal penyusunan tugas akhir hingga selesai.
3. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasihat, membimbing dan mengarahkan penulis mulai dari awal penyusunan tugas akhir hingga selesai.
4. Orang tua saya, Bapak Ronianto Sugiarto dan Ibu Sardju Trinawati yang telah memberikan motivasi, dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Sahabat-sahabat perkuliahan terbaik, Florencia Regina Cyntia Putri, Aryani Puspa Sumargo, Ayu Setianingrum, Tabita Evelyn yang telah membantu memberikan dorongan serta semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas bantuan secara tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat membangun sangat diterima dari para pembaca. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 28 Juni 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iV</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>Xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>Xii</b>
<b>ABTRACT</b> .....	<b>Xiii</b>
<b>ABTRAK</b> .....	<b>XiV</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	<b>1</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>6</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>7</b>
1.4. Manfaat Penelitian .....	<b>7</b>
1.5. Sistematika Penelitian .....	<b>8</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	<b>10</b>
2.2. Landasan Teori .....	<b>13</b>
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	<b>13</b>
2.2.2. Keakraban .....	<b>15</b>
2.2.3. Kepuasan Konsumen .....	<b>16</b>
2.2.4. Kepercayaan Konsumen .....	<b>17</b>
2.2.5. Kesetiaan Konsumen .....	<b>18</b>
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen .....	<b>19</b>



2.2.7. Pengaruh Keakraban terhadap Kepercayaan	
Konsumen .....	21
2.2.8. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan	
Konsumen .....	22
2.2.9. Pengaruh Kepercayaan Kosnuemn terhadap	
Kesetiaan Konsumen .....	22
2.2.10. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesetiaan	
Konsumen melalui Kepuasan dan Kepercayaan	
Konsumen .....	23
2.2.11. Pengaruh Keakraban terhadap Kesetiaan	
Konsumen Melalui Kepercayaan Konsumen .....	24
2.3. Model Penelitian .....	25

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian .....	26
3.2. Identifikasi Variabel .....	26
3.3. Definisi Operasional .....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5. Pengukuran Variabel .....	29
3.6. Alat dan Metode Pengukuran Data .....	29
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.7.1. Populasi .....	30
3.7.2. Sampel .....	30
3.8. Teknik Analisis Data .....	31

### **BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Karakteristik Responden .....	35
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden .....	35
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	36

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	36
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Tempat Tinggal .....	37
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..	38
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 1 Bulan .....	38
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	39
4.1.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Berbelanja Minimal 1 kali dalam 6 Bulan Terakhir .....	40
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	40
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	41
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel Keakraban (X2) .....	42
4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y1) .....	43
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen (Y2) .....	44
4.2.5. Statistik Deskriptif Variabel Kesetiaan Konsumen (Y3) .....	45
4.3. Uji Asumsi SEM .....	46
4.3.1. Uji Normalitas Data .....	46
4.3.2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	48
4.3.3. Uji Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Measurement Model Fit</i> ) .....	50
4.3.3.1. Uji Validitas .....	50
4.3.3.2. Uji Reliabilitas .....	51
4.3.4. Uji Kecocokan Model Struktural .....	55
4.3.5. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	58

4.4. Pembahasan .....	<b>60</b>
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen .....	<b>60</b>
4.4.2. Pengaruh Keakraban terhadap Kepercayaan Konsumen .....	<b>61</b>
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Konsumen .....	<b>62</b>
4.4.4. Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kesetiaan Konsumen .....	<b>63</b>
4.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesetiaan Konsumen Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen .....	<b>63</b>
4.4.6. Pengaruh Keakraban terhadap Kesetiaan Konsumen Melalui Kepercayaan Konsumen .....	<b>65</b>

## **BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	<b>67</b>
5.2. Saran .....	<b>68</b>
5.2.1. Saran Akademis .....	<b>68</b>
5.2.2. Saran Praktis .....	<b>69</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	36
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	37
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kempemilikan Tempat Tinggal .....	37
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 1 Bulan .	39
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Berbelanja Minimal 1 Kali dalam 6 Bulan Terakhir .....	40
Tabel 4.9. Kelompok Interval Penelitian .....	41
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Keakraban .....	42
Tabel 4.12. Statitstik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	43
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen .....	44
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel Kesetiaan Konsumen .....	45
Tabel 4.15. Hasil Uji <i>Univariate Nomality</i> .....	46
Tabel 4.16. Hasil Uji <i>Multivariate Normlity</i> .....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	48
Tabel 4.18. Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.19. Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) ....	52
Tabel 4.20. Hasil Uji Variabel Keakraban ( <i>Intimacy</i> ) .....	53
Tabel 4.21. Hasil Uji Variabel Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	53
Tabel 4.22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen ( <i>Trust</i> ) .....	54

Tabel 4.23. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesetiaan Konsumen  
(*Customer Loyalty*) ..... **54**

Tabel 4.24. Hasil Uji Hipotesis Penelitian ..... **59**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kepadatan Penduduk Jawa Timur Jiwa/km <sup>2</sup> , 2013, 2014, 2015 .....	2
Gambar 1.2. Persentase Rumah Tanga Menurut Provinsi dan Status Kepemilikan Rumah Kontrak/Sewa, 2013, 2014, 2015, 2016 .....	3
Gambar 1.3. Persentase Rumah Tangga Menurut Provinsi dan Status Kepemilikan Rumah Milik Sendiri, 2013, 2014, 2015, 2016 .....	3
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	25
Gambar 4.1. Hasil Model Penelitian <i>T-value</i> .....	55
Gambar 4.2. Hasil <i>Output Structural Equation</i> .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar
- Lampiran 2a : Data Tentang Karakteristik Responden
- Lampiran 2b : Data Tentang Karakteristik Responden
- Lampiran 3a : Jawaban Responden Tentang Variabel SQ1, I, dan CS
- Lampiran 3b : Jawaban Responden Tentang Variabel T dan CL
- Lampiran 4 : Identitas Responden
- Lampiran 5 : *Descriptive Statistics*
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Output Text
- Lampiran 8 : Hail Model Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAKRABAN  
TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
PADA TOKO BAHAN ABNGUNAN DEPO  
DI SIDOARJO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan keakraban terhadap kesetiaan konsumen melalui kepuasan konsumen dan kepercayaan pada toko bahan bangunan DEPO. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner secara online untuk memperoleh data primer. Responden dalam penelitian ini berjumlah 160 responde, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis structural equation modeling (SEM) untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian melalui program LISREL 8.70.

Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel keakraban berpengaruh terhadap variabel kepercayaan konsumen. Variabel kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen juga terbukti berpengaruh terhadap variabel kesetiaan konsumen. Kepuasan konsumen terbukti memediasi kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terbukti memediasi keakraban.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kekraban, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Konsumen, Kesetiaan Konsumen



**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTIMACY ON CUSTOMER  
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER TRUST IN TOKO BAHAN BANGUNAN DEPO  
SIDOARJO**

*Abstract*

*This study aims to determine the effect of service quality and familiarity on customer loyalty through customer satisfaction and customer trust in Toko Bahan Bangunan DEPO. This research was conducted by distributing questionnaires online to obtain primary data. Respondents in this study amounted to 160 respondents, then analyzed by using structural equation modeling (SEM) analysis method to know the influence between research variables through LISREL 8.70 program.*

*The results of this study proved that the variable quality of service influence on variable customer satisfaction. The variables of intimacy have an effect on customer trust variable. Variables of customer satisfaction and customer trust also proved to have an effect on customer loyalty variable. Customer satisfaction proved to mediate the quality of service and customer trust proved to mediate intimacy.*

*Keywords: Service Quality, Intimacy, Customer Satisfaction, Customer Trust, Customer Loyalty*