

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS YANG
DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN
PADA KASKUS.COM
DI SURABAYA**

Proposal untuk Skripsi S-1



OLEH:

Arvin Leonardo

3103008038

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2011

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI S-1

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS YANG
DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN
PADA KASKUS.COM
DI SURABAYA

Oleh:

ARVIN LEONARDO

3103008038

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr.Christina Esti Susanti, MM.,CPM(AP)

N Agus Sunarjanto.Drs.MM

Tanggal:

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh : ARVIN LEONARDO, NRP: 3103008038 telah diuji pada tanggal 6 Februari 2012 dan dinyatakan lulus oleh :

Ketua Tim Penguji,

Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP)

Mengetahui :

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Chr. Widya Utami, MM.

Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

NIK : 311.92.0185

NIK : 311.89.0152

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARVIN LEONARDO

NRP : 3103008038

Judul : Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas yang dimoderasi oleh Kepercayaan pada Kaskus.com di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, 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 Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, 8 Februari 2012

Yang Menyatakan,
(ARVIN LEONARDO)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. bu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Yulius Runtu, M.Si., selaku Sekretaris Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Julius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr.Christina Esti Susanti, MM.,CPM(AP) selaku dosen pembimbing I jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak N Agus Sunarjanto.Drs.MM., selaku dosen pembimbing II jurusan keuangan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Bapak Hendro Susanto, MM., Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM., selaku dosen-dosen rumpun pemasaran jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Bapak Drs. Ec. Siprianus Salvatore Sina, MM., selaku dosen jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

8. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Orang tua yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, material, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Widya Mandala angkatan 2008 fakultas bisnis jurusan manajemen antara lain : Adi lingga, Sugeng adi, Vicentius Hardi, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas doa, semangat, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Surabaya, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATAPENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Tinjauan Teori.....	11
2.2.1. Kepuasan.....	12
2.2.2. Loyalitas.....	17
2.2.3. Kepercayaan.....	22
2.3. Pengaruh Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.....	28
2.3.2. Peran moderasi kepercayaan terhadap hubungan kepuasan dan loyalitas.....	29
2.4 Kerangka Konseptual.....	29
2.5. Hipotesis.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Identifikasi Variabel.....	31
3.3. Definisi Operasional.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.1. Jenis data.....	35
3.4.2. Sumber data.....	35
3.5. Pengukuran Variabel.....	35
3.6. Alat dan metode pengumpulan data.....	36
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36

3.7.1. Populasi.....	36
3.7.2. Sampel.....	36
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.8.1. Uji Validitas.....	38
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	38
3.9. Teknik Analisis Data.....	38
3.9.1. Prosedur Pengujian Hipotesis Menggunakan Uji Regresi Moderasi dan Uji Hirarkis dengan SPSS.....	42
3.9.2. Uji Asumsi Klasik.....	40
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Karakteristik Responden.....	42
4.2. Statistik Deskriptif Variabel-variabel Penelitian.....	44
4.3. Analisis Data.....	48
4.3.1. Uji Validitas.....	48
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.3.4. Uji Asumsi.....	52
4.3.4. Uji Kecocokan Model.....	54
4.3.4.1. Uji Regresi Moderasi dengan SPSS.....	54
4.3.4.2. Uji Regresi Hirarkis dengan SPSS.....	57
4.4. Pembahasan.....	59
4.4.1. Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas pada Kaskus.com di Surabaya.....	58
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas yang Dimoderasi oleh Kepercayaan pada Kaskus.com di Surabaya.....	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran.....	62

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian terdahulu dengan Penelitian sekarang.....	10
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Pembelian <i>online shopping</i>	43
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pada 6 bulan Terakhir Melakukan Transaksi Pembelian ≥ 1 kali pada Kaskus.com di Surabaya.....	43
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Penilaian Setiap Variabel.....	44
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan.....	45
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas.....	46
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	47
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	48
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	49
Tabel 4.11. Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	49
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	50
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	51
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.15. Uji Kecocokan Model Model Summary.....	52
Tabel 4.16. Uji Kecocokan Model ANOVA.....	53
Tabel 4.17. Uji Kecocokan Model Coeffecients.....	53
Tabel 4.18. Uji Regresi Hirarkis dengan SPSS.....	55
Tabel 4.19. Regresi Hirarkis ANOVA.....	56
Tabel 4.20. Asumsi Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.21. Asumsi Heterokedatisitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Lampiran 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisli.....	42
Lampiran 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Pembelian <i>Online Shopping</i>	43
Lampiran 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pada 6 bulan Terakhir Melakukan Transaksi Pembelian \geq 1kali pada Kaskus.com.....	43
Lampiran 2. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan.....	45
Lampiran 2. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas.....	46
Lampiran 2. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	47
Lampiran 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	48
Lampiran 3. Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	49
Lampiran 3. Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	49
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	50
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	51
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	52
Lampiran 5. Uji Asumsi.....	52
Lampiran 6. Uji Kecocokan Model dengan Regresi.....	54
Lampiran 6. Uji Kecocokan Model dengan Regresi Hirarkis.....	57

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran moderasi kepercayaan terhadap hubungan kepuasan dan loyalitas Kaskus.com di Surabaya dan juga mengetahui indikator-indikator yang paling dominan di dalam variabel tersebut.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dan menggunakan teknik analisis data regresi moderasi karena variabel kepercayaan sebagai variabel yang memoderasi kepuasan dan loyalitas.

Hasil analisis data yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis pertama yang menyatakan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pada kaskus.com di Surabaya diterima dan hipotesis kedua yang menyatakan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas yang dimoderasi oleh kepercayaan pada kaskus.com di Surabaya diterima.

Kepuasan dan loyalitas harus diperhatikan oleh *online shopping* agar kepercayaan akan timbul pada diri konsumen untuk meningkatkan *volume* penjualan dan membangun hubungan yang baik pada konsumen.

Keywords : kepercayaan,kepuasan,loyalitas.regresi moderasi.

ABSTRACT

The research was conducted to determine the moderating role of trust on the relation about satisfaction and loyalty Kaskus.com in Surabaya and to know the indicators of the most dominant in that variables.

This research sampling techniques using non-probability sampling techniques and using data analysis regression techniques moderation because there are variables of trust as a moderating variable of satisfaction and loyalty.

The results of data analysis known that the first hypothesis have the effect of satisfaction on loyalty in Surabaya kaskus.com accepted and the second hypothesis, the influence of satisfaction on loyalty is moderated by the trust on kaskus.com in Surabaya accepted.

Satisfaction and loyalty must be considered by the online shopping that will arise in self-confidence of consumers to increase sales volume and build good relation on the consumer.

Keywords: trust, satisfaction, loyalty, regretion moderation.