

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Signifikansi Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan *Structural Equation Modelling***”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama ST., MT., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan motivasi serta dorongan.
2. Bapak Arif Rahman, ST., MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II atas kesabaran, bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
3. Bapak Remba Yanuar Efranto, ST., MT. selaku Dosen KKDK Manajemen Sistem Industri atas saran yang diberikan dan ilmu yang diberikan.
4. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, arahan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengamat/Penguji pada Seminar Proposal, Seminar Hasil, dan Ujian Komprehensif atas saran dan masukan yang diberikan.
6. Seluruh jajaran dosen pengajar di Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya atas ilmu yang diberikan selama masa studi.
7. Seluruh jajaran staf dan karyawan di Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya atas bantuan yang telah diberikan dalam proses administrasi.
8. Ibu Suparmiati, S.Sos. selaku manajer KPRI UB beserta segenap karyawan KPRI UB yang telah membantu selama kegiatan penelitian
9. Orang tua tercinta, Bapak Bambang Soegiono dan Ibu Eni Muardiati atas kasih sayang dan kepercayaan yang tak terbatas, dukungan moral dan materiil, serta saran-saran, demi tercapainya hasil studi yang terbaik bagi penulis.
10. Kakakku tercinta, Dini Anandari dan Dhandun Wacana, serta keponakanku tersayang Jasmine Marella Shabrina Sava atas kasih sayang dan dukungan yang diberikan.atas dukungan moral, doa, demi tercapainya hasil studi yang terbaik bagi penulis.

11. Teman-teman tercinta Fero, Septian, Aldi, Bayu, Eko, Veni, Yulita, Edwin, Triana, Gayuh, Cak Suro, Aurana, Mbak Neni, Nadia, Richy, Igna, yang selalu memberikan bantuan, dorongan, dan motivasi kepada penulis.

12. Seluruh saudaraku di Teknik Industri angkatan 2009, *Zeronine*, atas dukungan moral dan motivasi yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar tugas akhir ini dapat menjadi lebih sempurna. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Malang, Januari 2016

Penulis



DAFTAR ISI

PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Asumsi.....	4
1.6 Tujuan Penelitian.....	4
1.7 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 <i>Service</i>	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.5 Kepercayaan.....	12
2.6 Loyalitas Pelanggan	13
2.7 Populasi dan Sampel	13
2.8 Skala <i>Likert</i>	14
2.9 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	15
2.9.1 Jenis Variabel dalam SEM	15
2.9.2 Bagian dalam SEM	16
2.9.3 <i>Error</i> pada Sebuah Pengukuran	17
2.9.4 Tahapan SEM	17
2.9.5 Ukuran Sampel SEM	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3 Tahapan Penelitian	21
3.3.1 Tahap Identifikasi Awal	21
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data	26
3.3.2.1 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.2.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3.2.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3.3 Tahap Pengolahan Data	27
3.4 Diagram Alir Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
4.1.2 Visi	32
4.1.3 Misi	32
4.1.4 Struktur Organisasi	32
4.1.5 Lokasi KPRI UB	33
4.2 Pengumpulan dan Pengujian Data	33
4.2.1 Perancangan Kuesioner	33
4.2.2 Uji Reliabilitas	35
4.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	39
4.3.1 Pengembangan Diagram Alur	39
4.3.2 Identifikasi Model	41
4.3.3 Uji <i>Measurement Model</i>	42
4.3.3.1 Konstruk Kualitas Pelayanan	43
4.3.3.2 Konstruk Kepuasan Pelanggan	46
4.3.3.3 Konstruk Kepercayaan	48
4.3.3.4 Konstruk Loyalitas Pelanggan	49
4.3.4 Uji <i>Structural Model</i>	51
4.3.4.1 Menguji <i>Structural Model Fit</i> dari <i>Structural Model</i>	51
4.3.4.2 Interpretasi Model	52
4.4 Analisis dan Pembahasan	54
4.4.1 Analisis Pengaruh Antar Konstruk	54
4.4.2 Usulan Peningkatan Loyalitas Pelanggan	58

BAB V PENUTUP	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Macam dan Jumlah Keluhan Pelanggan Swalayan KPRI UB	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini	8
Tabel 4.1	Penyusunan Kuesioner Konstruk Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.2	Penyusunan Kuesioner Konstruk Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.3	Penyusunan Kuesioner Konstruk Kepercayaan	35
Tabel 4.4	Penyusunan Kuesioner Konstruk Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Pertama	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Item Pertanyaan	37
Tabel 4.7	Output <i>Regression Weights</i> Konstruk Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.8	Ouput <i>Standardized Regression Weights</i> Konstruk Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas <i>Measurement Model</i> Konstruk Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.10	Output <i>Regression Weights</i> Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.11	Ouput <i>Standardized Regression Weights</i> Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas <i>Measurement Model</i> Konstruk Kepercayaan	48
Tabel 4.13	Output <i>Regression Weights</i> Konstruk Kepercayaan	48
Tabel 4.14	Ouput <i>Standardized Regression Weights</i> Konstruk Kepercayaan	49
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas <i>Measurement Model</i> Konstruk Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.16	Output <i>Regression Weights</i> Konstruk Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.17	Ouput <i>Standardized Regression Weights</i> Konstruk Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.18	Hasil Uji <i>Overall Model Fit</i> dari <i>Structural Model</i>	52
Tabel 4.19	Output <i>Probability</i> pada AMOS	52
Tabel 4.20	Output Korelasi pada AMOS.....	54



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
Gambar 3.1	Model Konsep Penelitian.....	25
Gambar 3.2	Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPRI UB.....	33
Gambar 4.2	Pengembangan Diagram Alur	39
Gambar 4.3	Output <i>Notes For Model</i> pada AMOS	42
Gambar 4.4	Tampilan Konstruk Kualitas Pelayanan	46
Gambar 4.5	Tampilan Konstruk Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 4.6	Tampilan Konstruk Kepercayaan.....	49
Gambar 4.7	Tampilan Konstruk Loyalitas Pelanggan	51
Gambar 4.8	Tampilan Awal <i>Structural Model</i>	57
Gambar 4.9	Tampilan <i>Structural Model</i> Setelah Revisi.....	58





(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Latar Belakang.....	
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 3	Kuesioner Replikasi.....	
Lampiran 4	Rekap Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 5	Rekap Kuesioner Replikasi.....	
Lampiran 6	Rekap Jawaban Masing-masing Skor.....	
Lampiran 7	Rekap Perhitungan Indikator.....	





(Halaman ini sengaja dikosongkan)

