

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi - Tegal)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang



**Oleh**

Nama : Lia Mulyawati  
NIM : 17.05.71.0001  
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)  
SEMARANG  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian Pendadaran Skripsi  
dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN (Studi Pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi - Tegal)**

Oleh:

Nama : Lia Mulyawati

NIM : 17.05.71.0001

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 28 Juli 2020

Dosen Pembimbing

( Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M )

NIDN:0623036902

## HALAMAN PENGESAHAN



### **PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi - Tegal)**

Oleh

Nama : Lia Mulyawati

NIM : 17.05.71.0001

Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil penelitian Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewa Penguji Pendaran Skripsi dan Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : Agustus 2020

#### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

( Mulko Budi Setiawan, S.E., M.M )

NIDN: 0623036902

Penguji II

( Suzy Widayarsi, S.E., M.Si )

NIDN: 0631037102

Penguji III

( Dr. Endang Tjahjaningih, S.E., M.Kom )

NIDN: 0622056601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



( Dr. Euis Saliha, S.E., M.Si )

NIDN: 0027037101

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi - Tegal)**

Oleh

LIA MULYAWATI

17.05.71.0001

S.1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 28 Juli 2020

Lia Mulyawati

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta **Bapak H. Dargo dan Ibu Hj. Koriah** yang selalu mendukung dan mendorong saya serta memberikan semangat kepada saya dalam keadaan apapun demi masa depan saya
2. Sahabat seperjuangan saya di bisnis PT Melia Sehat Sejahtera dan teman-teman saya di kampus yang senantiasa membantu dan memberi saya semangat serta motivasi untuk saya
3. Bapak/Ibu Dosen yang senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat agar saya menjadi pribadi yang lebih baik dan bermanfaat untuk orang lain
4. Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang

Untuk semuanya yang telah memberikan dorongan serta do'a yang senantiasa memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.

Semarang, 25 Juli 2020

Penyusun

Lia Mulyawati

17.05.71.0001

## **MOTTO**

“MINDSET IS DOA”

“PERJUANGAN ADALAH SENI”

“MAN JADDA WA JADDA”

“Siapa yang bersungguh-sungguh maka dia lah yang akan mendapatkan hasil”

(Habib Ali Zainal Abidin)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(An Najm: 39)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal. Adapun populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada para pelanggan PT Melia Sehat Sejahtera adalah seluruh member/distributor pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal pada tahun 2019 sebanyak 2.160 member/distributor dan terpilih sebanyak 100 sampel. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Komitmen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

***Kata kunci : kepercayaan, komitmen, komunikasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan***

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of trust, commitment, communication and customer satisfaction on customer loyalty at PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal. The population in this study was conducted for customers of PT Melia Sehat Sejahtera, which were all members / distributors of PT Melia Sehat Sejahtera Stockists Slawi Tegal in 2019 as many as 2,160 members / distributors and selected as many as 100 samples. In this study the sampling method was purposive sampling. The data analysis method used multiple linear regression. The results of his research indicate that trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Commitment has a negative and significant effect on customer loyalty. Communication has a positive and insignificant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *trust, commitment, communication, customer satisfaction, customer loyalty*



## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta karunia – Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud atas do'a, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan dorongan yang telah diberikan yaitu kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang tak henti-hentinya membantu dalam segi motivasi, do'a, semangat dan dukungan serta materi.
2. Dr. Safik Faozi S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Stikubank Semarang
3. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.

5. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku ketua program S1 Manajemen.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan.
7. Teman – teman program studi manajemen tahun 2016 – 2017
8. Sahabat seperjuangan di kampus Eva, Vania dan khususnya untuk Ermelinda Ursula Loe serta Puji Prima Yovita Aliuch yang selalu menemani dan memberikan motivasi serta kesabaran dalam membantu saat penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan di bisnis PT Melia Sehat Sejahtera yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian penulis ucapkan terima kasih untuk semuanya, dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 2020  
Penyusun

Lia Mulyawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS</b> .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Kepercayaan .....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan .....	13
2.1.1.2 Jenis – Jenis Kepercayaan .....	15
2.1.1.3 Pengukuran Kepercayaan .....	16
2.1.2 Komitmen .....	17
2.1.2.1 Pengertian Komitmen .....	17
2.1.2.2 Jenis – Jenis Komitmen .....	18
2.1.2.3 Pengukuran Komitmen .....	19
2.1.3 Komunikasi .....	19

2.1.3.1	Pegertian Komunikasi .....	19
2.1.3.2	Jenis – Jenis Komunikasi .....	21
2.1.3.3	Pengukuran Komunikasi .....	21
2.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.4.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	25
2.1.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.5.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.5.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	28
2.1.5.4	Tahap – Tahap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.5.5	Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.1.5.6	Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	32
2.2	Kajian Empiris .....	38
2.3	Hipotesis .....	38
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	38
2.3.2	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
2.3.3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
2.4	Metode Penelitian .....	42
2.4.1	Model Grafis .....	42
<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Objek Penelitian .....	43
3.2	Populasi.....	43
3.3	Sampel.....	43
3.4	Jenis Data dan Sumber Data .....	45
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6	Definisi Konsep dan Operasional .....	46
3.7	Uji Instrument .....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.8	Metode Analisis Data.....	50

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.9 Uji Model Penelitian .....	51
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
3.9.2 Uji Fit Model.....	52
3.10 Uji Hipotesis (Uji t) .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Pengumpulan Data .....	53
4.1.2 Deskripsi Responden.....	54
4.1.3 Deskripsi Variabel.....	59
4.2 Uji Instrumen .....	75
4.2.1 Uji Valliditas .....	75
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.3 Analisis Data.....	78
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.4 Uji Model Penelitian .....	80
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	80
4.4.2 Uji Fit Model (Uji F).....	81
4.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	81
4.5.1 Uji Hipotesis Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	82
4.5.2 Uji Hipotesis Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	82
4.5.3 Uji Hipotesis Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	82
4.5.4 Uji Hipotesis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	82
4.6 Pembahasan.....	83
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	83
4.6.2 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	84
4.6.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	86
4.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI DAN SARAN ....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	90

5.3 Implikasi .....	91
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	91
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	93
5.4 Saran .....	94

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**CATATAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	47
Tabel 4.1 Identitas Responden .....	54
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Komitmen .....	62
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Komunikasi .....	65
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Ulang .....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis .....	42
-------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden .....	99
Lampiran 2 Draft Kuesioner .....	101
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	106
Lampiran 4 Hasil Olah Data Deskripsi Responden .....	109
Lampiran 5 Hasil Olah Data Deskripsi Variabel .....	111
Lampiran 6 Hasil Olah Data Uji Validitas .....	121
Lampiran 7 Hasil Olah Data Uji Validitas Ulang .....	128
Lampiran 8 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas .....	135
Lampiran 9 Hasil Olah Data Uji Regresi .....	140