

PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN: KASUS KARTU PRA  
BAYAR XL BEBAS

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

ARNOLD JAPUTRA

0706169101



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
NOVEMBER 2008

i

**Universitas Indonesia**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

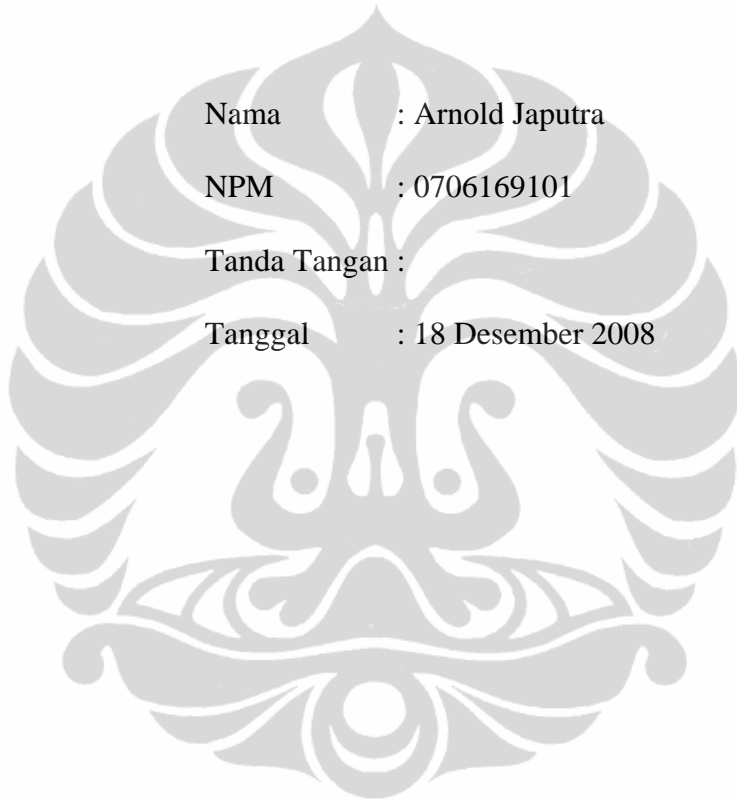
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Arnold Japutra

NPM : 0706169101

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Desember 2008



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Arnold Japutra  
NPM : 0706169101  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Pra Bayar XL Bebas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Chairy ( )  
Penguji : Dr. Tengku Ezni Balqiah ( )  
Penguji : Bagio N. Karno, MBA ( )

Ditetapkan di :

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kesabaran sehingga terselesaikannya karya akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Pra Bayar XL Bebas”**.

Penulis sangat menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dorongan semangat, dan bimbingan serta doa restu dari berbagai pihak, penyusunan karya akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

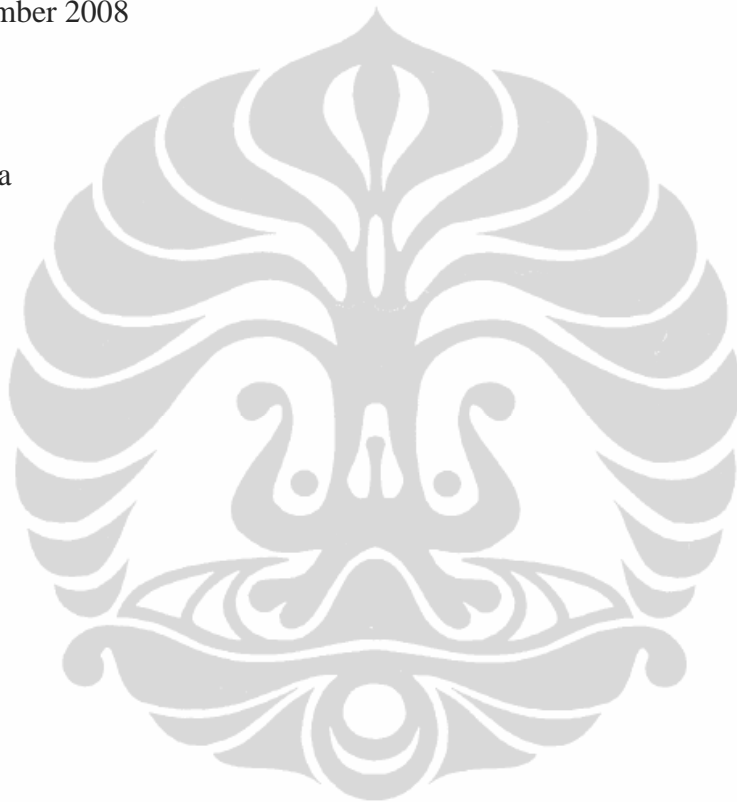
1. Rhenald Kasali, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
2. Dr. Chairy atas kesabaran, bimbingan, nasehat dan kritik yang ditujukan bagi perbaikan dan terselesaikannya karya akhir ini. Sungguh merupakan waktu yang sangat berharga ketika proses bimbingan penyusunan karya akhir ini berlangsung.
3. Untuk seluruh keluarga tercinta, kedua orang tua serta kakak dan adikku yang telah memberikan dukungan moril dan materiil.
4. Untuk seluruh teman-teman di MMUI angkatan 2007 Pagi.
5. Teman-teman dan rekan kerja di Universitas Tarumanagara
6. Untuk Anita Santoso yang selama ini telah memberikan doa, kasih sayangnya, pengertian dan kesabaran untuk membuat semua ini menjadi lebih berarti.

Dan banyak pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, semoga budi baik mereka mendapat balasan dari Tuhan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, saya menerima saran dan kritikan terhadap tulisan ini agar bisa menjadi lebih baik. Semoga apa yang telah saya lakukan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya kelak.

Jakarta, Desember 2008

Arnold Japutra



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnold Japutra  
NPM : 0706169101  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Pra Bayar XL Bebas.”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Desember 2008

Yang menyatakan

(Arnold Japutra)

vi

Universitas Indonesia

## ABSTRAK

Nama : Arnold Japutra  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Pra Bayar XL Bebas.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *descriptive research* dengan *cross sectional study*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari mahasiswa sebuah perguruan tinggi di Jakarta Barat. Untuk pengambilan sampel digunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *judgmental sampling*. Sampel yang diperoleh adalah sebanyak 300 responden. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi kepercayaan secara positif, kepercayaan mempengaruhi komitmen secara positif, komitmen mempengaruhi loyalitas secara positif, kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan kepercayaan mempengaruhi loyalitas secara positif.

Kata kunci:

Kepuasan, kepercayaan, komitmen, loyalitas

## ABSTRACT

Name : Arnold Japutra  
Study Program : Master of Management  
Title : The Effect of Satisfaction, Trust and Commitment to Consumer Loyalty: The Case of Prepaid Card "XL Bebas"

This research is quantitative *descriptive research* with *cross sectional study*. The primary data is obtained from students of a university located in Jakarta Barat. The method of sampling is *non probability sampling* and the technique is *judgmental sampling*. The sample consisted of 300 respondents. The result of this research shows that there is a positive effect satisfaction to trust, there is a positive effect on trust to commitment, there is a positive effect commitment to loyalty, there is a positive effect satisfaction to loyalty and there is a positive effect trust to loyalty.

Key words:

Satisfaction, Trust, Commitment, Loyalty

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan	9
2.1.1 Kepuasan Sebagai Sebuah Konsep Konsumen	9
2.1.2 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13



	Hal
2.1.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kepercayaan	15
2.2.1 Variabel-variabel yang Mempengaruhi Kepercayaan	16
2.2.2 Keuntungan dari Terbentuknya Kepercayaan	17
2.3 Komitmen	17
2.3.1 Tiga Elemen dan Tiga Tipe Komitmen	18
2.3.2 Tiga Komponen Komitmen	19
2.3.3 Penyebab Terjadinya Komitmen	19
2.3.4 Variabel-variabel yang Mempengaruhi Komitmen	20
2.4 Loyalitas	21
2.4.1 Empat Keadaan dari <i>Loyalty Customer</i>	22
2.4.2 Pengukuran Loyalitas	23
2.4.3 Empat Kategori Loyalitas	24
2.4.4 Empat Tahap Loyalitas	25
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Data	27
3.2.1 Data Primer	27
3.2.2 Data Sekunder	28
3.3 Sampel	28
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	28
3.3.2 Ukuran Sampel	29
3.4 Skala Pengukuran Kuesioner	29
3.5 Model Penelitian	30
3.6 Hipotesis Penelitian	32
3.6.1 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan	32

	Hal
3.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Komitmen	33
3.6.3 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas	35
3.7 Operasionalisasi Variabel	37
3.8 Metode Analisis Data	39
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan	42
4.2 Visi Perusahaan	43
4.3 Layanan dan Produk	43
4.4 Filosofi Perusahaan	43
4.5 Nilai-nilai Perusahaan	44
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.7 Karakteristik Sampel	51
4.8 Uji Asumsi untuk Analisis Regresi	58
4.9 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan	60
4.10 Pengaruh Kepercayaan terhadap Komitmen	61
4.11 Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas	63
4.12 Pembahasan Hasil Penelitian	64
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	72
5.2.2 Saran untuk Penelitian Berikutnya	73
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	75

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 <i>Four-Stage Loyalty Model: Sustainers and Vulnerabilities</i>	26
Tabel 3.1 Skala Likert yang Digunakan	30
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 4.1 Uji Validitas pada Variabel Kepuasan	46
Tabel 4.2 Uji Validitas pada Variabel Kepuasan (Lanjutan)	47
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas pada Variabel Kepuasan	47
Tabel 4.4 Uji Validitas pada Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas pada Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.6 Uji Validitas pada Variabel Komitmen	49
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas pada Variabel Komitmen	49
Tabel 4.8 Uji Validitas pada Variabel Loyalitas	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas pada Variabel Loyalitas	51
Tabel 4.10 Uji Otokorelasi	60
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.12 Uji Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan	61
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi Kepuasan terhadap Kepercayaan	61
Tabel 4.14 Uji Pengaruh Kepercayaan terhadap Komitmen	62
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Kepercayaan terhadap Komitmen	62
Tabel 4.16 Uji Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas	63
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas	64
Tabel 4.18 Hasil penelitian	65
Tabel 4.19 Hasil penelitian sebelumnya oleh Chu (2003)	66
Tabel 4.20 Hasil penelitian sebelumnya oleh Liang & Wang (2007)	67
Tabel 4.21 Hasil penelitian sebelumnya oleh Liang & Wang (2005)	68

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 4.2 Usia Responden	52
Gambar 4.3 Jumlah Responden per Fakultas	54
Gambar 4.4 Semester Responden	55
Gambar 4.5 Rata-rata pengeluaran per bulan responden	56
Gambar 4.6 Rata-rata pengeluaran per bulan responden untuk pemakaian <i>handphone</i>	57
Gambar 4.7 Normal P Plot	59
Gambar 4.8 Scatter Plot	59

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Kuesioner	L1
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas	L5
Lampiran 3 Tabel r	L12
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi	L14
Lampiran 4 Uji Asumsi	L16
Lampiran 5 Uji Regresi 1	L17
Lampiran 6 Uji Regresi 2	L18
Lampiran 7 Uji Regresi 3	L19