

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI  
*AIRFREIGHT FORWARDER* DENGAN MENGGUNAKAN  
*STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)***

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Magister Teknik Industri**

**NAMA : HARMAWAN SUSETIYANA**

**NPM : 0706174360**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JAKARTA  
JULI 2009**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : HARMAWAN SUSETIYANA**

**NPM : 0706174360**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 23 Juni 2009**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Harmawan Susetiyana

NPM : 0706174360

Program Studi : Teknik Industri

Judul Tesis : Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Industri *Airfreight Forwarder* Dengan Menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*

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

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Ir. Isti Surjandari, P.hd (.....)

Pembimbing : Farizal, P.hd (.....)

Penguji : Ir. Boy Nurtjahyo M., MSIE (.....)

Penguji : Ir. Erlinda Muslim, MEE (.....)

Penguji : Ir. Amar Rachman, MEIM (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Juni 2009

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia

Penulis menyadari banyak sekali kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Tapi penulis menganggap semua ini sebagai motivasi bagi penulis untuk membuat penelitian demi memperbanyak khasanah di bidang ilmu pengetahuan.

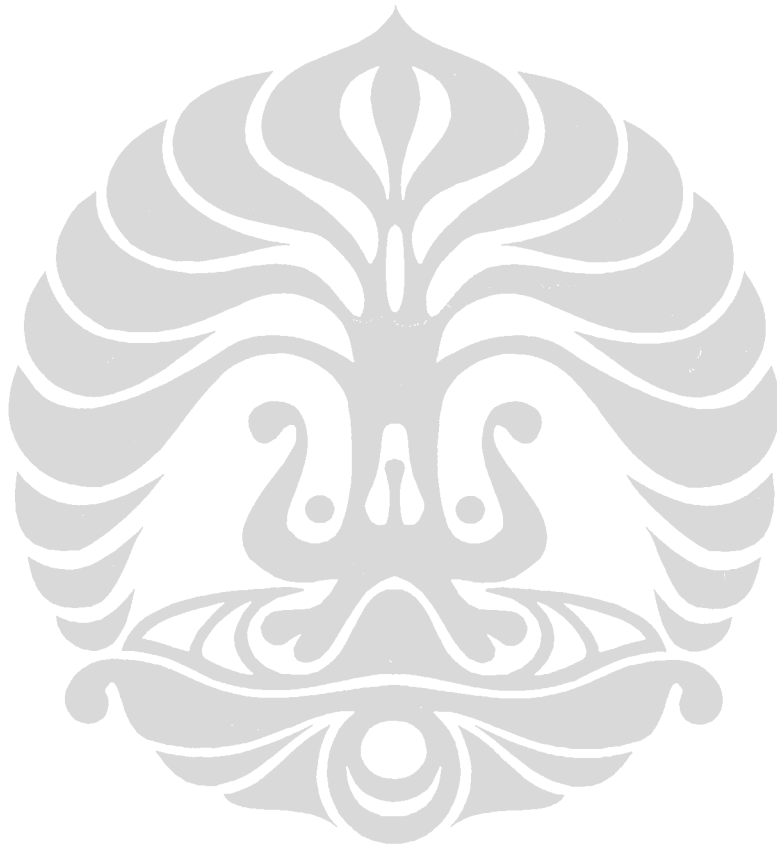
Selesainya penulisan tesis ini bukanlah semata-mata atas usaha penulis sendiri, tapi karena bantuan dari Bapak dan Ibu pembimbing dan juga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis. Oleh sebab itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. T Yuri M. Zagloel, MEng.Sc, selaku Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik UI
2. Ibu Ir. Isti Surjandari, P.hd, selaku pembimbing I, yang telah memberi bimbingan dan arahan pada penulis
3. Bapak Farizal, P.hd, selaku pembimbing II, yang juga telah memberi bimbingan dan arahan pada penulis
4. Segenap staf pengajar Teknik Industri UI, atas segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan S-2 Teknik Industri UI
5. Bapak dan Ibuku tercinta, yang tak henti-hentinya memanjatkan do'a untuk keberhasilan anaknya, serta Kakak dan Adikku tersayang untuk segala dukungannya.
6. Rekan-rekan Pasca TI UI angkatan 2007, rekan-rekan yang sama-sama berjuang demi satu gelar Magister Teknik Industri, rekan-rekan yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2009

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Harmawan Susetiyana

NPM : 0706174360

Program Studi : Teknik Industri

Departemen : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

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:

Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Industri *Airfreight Forwarder* Dengan Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

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 memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian persyaratan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal: 23 Juni 2009

Yang menyatakan

(Harmawan Susetiyana)

## ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah industri baik itu produk maupun jasa. Jika pelanggan sudah loyal pada perusahaan atau organisasi tertentu maka pelanggan akan terus menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Industri *forwarder* merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa. *Forwarder* adalah penyedia jasa logistik pihak ketiga (*third party logistics*) yang melakukan pengiriman barang melalui beberapa mode transportasi yang salah satunya adalah melalui udara atau lebih sering disebut dengan istilah *airfreight*. Dalam industri *airfreight forwarder*, loyalitas pelanggan sangatlah penting, karena dalam persaingan di dunia *airfreight forwarder* jarang di temukan pelanggan yang hanya loyal pada satu perusahaan saja. Pelanggan umumnya berpindah-pindah dari satu perusahaan *forwarder* ke perusahaan *forwarder* lainnya. Krisis finansial global yang terjadi saat ini, sedikit banyak juga mempengaruhi jumlah kegiatan ekspor impor yang melibatkan industri *forwarder* didalamnya. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap setia tentunya akan menjadi penting sekali bagi pelaku industri *forwarder*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada industri *airfreight forwarder* sehingga dapat dijadikan dasar untuk perbaikan demi meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM), dimana diajukan enam konstruk yang dihipotesiskan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Konstruk-konstruk tersebut adalah *perceived value*, *perceived quality*, *customer satisfaction*, *trust*, *customer complaint*, dan *image*. Setelah pengujian dengan bantuan perangkat lunak AMOS, didapat hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara konstruk-konstruk tersebut dengan loyalitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ternyata loyalitas pelanggan dalam industri *airfreight forwarder* dipengaruhi oleh *perceived value*, *perceived quality*, *customer satisfaction*, *trust*, *customer complaint* dan *image* baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci: *customer loyalty*, *perceived value*, *perceived quality*, *customer satisfaction*, *trust*, *customer complaint*, *image*, *structural equation modeling*, *airfreight forwarder*

## ABSTRACT

Customer Loyalty is an important thing in industry both product and services. If customer become loyal to one company or organization then those customer will keep using the company's product and services. Forwarder is a third party logistics services provider which shipped goods using several transportation mode which one of them is through airfreight. In airfreight forwarder industry, customer loyalty has also become such an important thing to survive, since in airfreight forwarder competition, it has been so rarely found a customer who has a loyalty only to one company. Commonly, customer moved from one to another company. The global financial crisis that currently happen has also impact the export and import activity which involved the forwarder inside. In this kind of situation, keep the existing customer to be loyal would be very important for the forwarder. This research's aim is to find out the factors that affect customer loyalty in airfreight forwarder industry, this factor will be the basis to do improvement to create customer loyalty. Structural Equation Modeling (SEM) was used in this research as the tools where there were six construct proposed and hypotheses to have effect to customer loyalty. Those construct are perceived value, perceived quality, customer satisfaction, trust, customer complaint and image. Having tested the model by using AMOS software, the result shows that there are significant relationships between the proposed construct and loyalty. This lead to a conclusion that in fact customer loyalty in airfreight forwarder industry is affected by perceived value, perceived quality, customer satisfaction, trust, customer complaint and image, both directly and indirectly.

Keywords: *customer loyalty, perceived value, perceived quality, customer satisfaction, trust, customer complaint, image, structural equation modeling, airfreight forwarder*

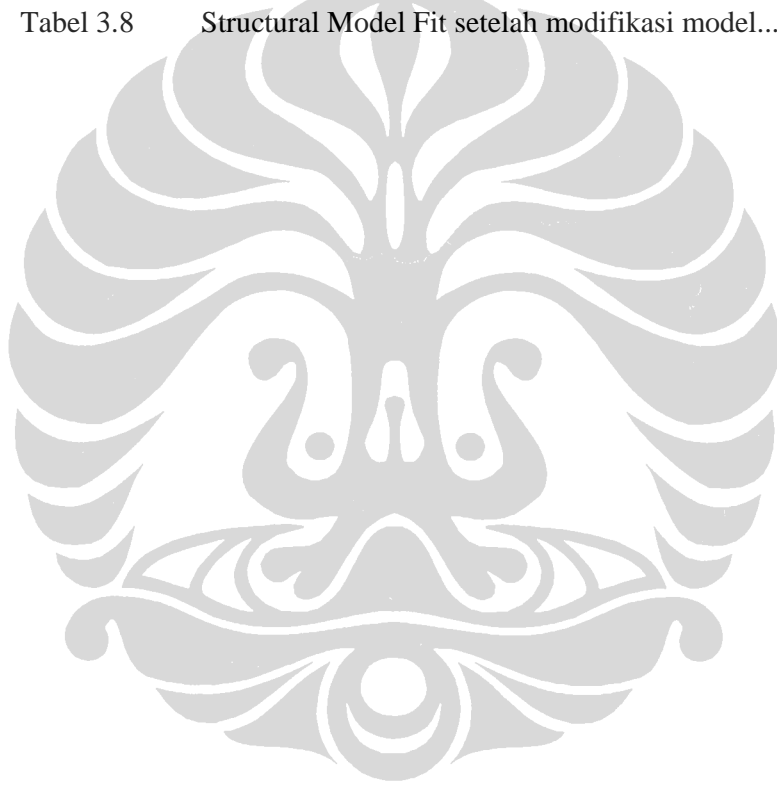


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Permasalahan.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penelitian.....	6
<b>2. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Loyalitas.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 Perceived Value.....	15
2.4 Perceived Quality.....	16
2.5 Kepercayaan (Trust).....	18
2.6 Citra (Image).....	20
2.7 Customer Complaint .....	21
2.8 Structural Equation Modeling.....	22
<b>3. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>26</b>
3.1 Sejarah Freight Forwarder.....	26
3.2 Pengumpulan Data Dengan Kuesioner.....	28
3.3 Hasil Pengumpulan Data.....	38
3.4 Pengolahan Data.....	41
<b>4. ANALISIS.....</b>	<b>53</b>
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR REFERENSI.....	60
LAMPIRAN.....	63

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Definisi Konstruk Model Penelitian.....	33
Tabel 3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
Tabel 3.3	Measurement Model Fit.....	44
Tabel 3.4	Factor Loading untuk Tiap Indikator.....	45
Tabel 3.5	Structural Model Fit.....	46
Tabel 3.6	Nilai Hubungan Antar Konstruk.....	47
Tabel 3.7	Nilai Modification Indices.....	49
Tabel 3.8	Structural Model Fit setelah modifikasi model.....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Keterkaitan Masalah .....	3
Gambar 1.2	Diagram Alir Penelitian .....	5
Gambar 3.1	Model dari Eakuru <i>et al</i> mengenai industri perbankan.....	28
Gambar 3.2	Model Cengiz et al mengenai industri perbankan.....	29
Gambar 3.3	Model Turkyilmaz & Okan mengenai telekomunikasi.....	29
Gambar 3.4	Model Struktural Loyalitas Pelanggan dalam Industri Airfreight Forwarder	34
Gambar 3.6	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Gambar 3.7	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	39
Gambar 3.8	Distribusi Responden Menurut Jenis Industri.....	39
Gambar 3.9	Distribusi Responden Menurut Jabatan.....	40
Gambar 3.10	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja.....	40
Gambar 3.11	<i>Model Modification</i> .....	52