



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *SWITCHING BARRIER* DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA OUTLET COCA-COLA AMATIL INDONESIA)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SWITCHING BARRIER AND  
CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY  
(STUDY ON OUTLETS OF THE COCA-COLA AMATIL INDONESIA)***

**TESIS**

**Oleh**

**LEXSY SIAHAAN  
NIM : 120820101054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *SWITCHING BARRIER* DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA OUTLET COCA-COLA AMATIL INDONESIA)**

**TESIS**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen (S2) dan mencapai gelar magister manajemen

Oleh

**LEXSY SIAHAAN  
NIM : 120820101054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSETUJUAN**

Tesis ini telah disetujui  
Tanggal: Juli 2014

Oleh

Pembimbing Utama

Prof.Dr. R. Andi Sularso., M.Si  
NIP. 19600413 198603 1 002

Pembimbing Anggota

Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D  
NIP. 19660408 199103 1 001

Mengetahui/Menyetujui  
Pasca Sarjana Universitas Jember  
Program Magister Manajemen  
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.Si  
NIP. 19600413 198603 1 002

## PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Layanan, *Switching Barrier* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Outlet Coca-Cola Amatil Indonesia)

Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada:

Hari :Jum'at

Tanggal : 27 Juni 2014

Tempat : Gedung Pasca Sarjana Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Dr. Bambang Irwan, SE., M.Si

NIP. 19750106 120003 2 001

Anggota I

Anggota II

Dr. Diana Sulianti K Tobing, SE., M.Si

NIP.19741212 200012 2 001

Dr. Purnamie Titisari,SE.,M.Si

NIP.19740502 200003 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof.Dr. R. Andi Sularso, M.Si

NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui  
Pasca Sarjana Universitas Jember  
Program Magister Manajemen  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si

NIP. 19630614 199002 1 001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lexsy Siahaan,SE

NIM : 120820101054

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan, *Switching Barrier* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Outlet Coca-Cola Amatil Indonesia) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.



Jember, 2014  
Yang menyatakan

Lexsy Siahaan, SE

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Mencari ilmu adalah suatu keharusan yang wajib kita cari. Karya ini adalah buah kerja kerasku selama ini. dan karya ini kupersembahkan untuk :

1. Almarhum ayahanda yang sangat kucinta Aner Siahaan.
2. Ibundaku Nelly Rumondi Panjaitan yang mana dengan air mata selalu mendoakanku dan tiada henti memberiku semangat dan nasihat. Karya tulis ini kupersembahkan sebagai tanda aku sangat mencintai Ibunda tersayang.
3. Adikku Desinta Putri Siahaan yang selalu memberikanku semangat untuk mencapai kesuksesan.
4. My beloved Yenny Tangkelayuk. S.kep, Ners yang telah membantu dan menjadi semangat hidupku. Karya tulis ini kupersembahkan kepadamu sebagai tanda kasih sayang.
5. Dosen Ekonomi Universitas Jember dan guru-guruku yang telah menumbuhkan keberdayaan dan kesadaran cinta kasih yang tiada akhir.
6. My beloved friends
7. Almamaterku, yang akan mengawali pengembangan karierku.

## **MOTO**

*Kejarlah mimpi dengan penuh perjuangan karena tiadalah yang mustahil bagi orang percaya*

*Menjadi orang pintar itu baik, menjadi orang penting itu juga baik, tetapi lebih baik dan lebih penting menjadi orang jujur*

*Kesetiaan adalah sifat yang paling diinginkan dari seseorang*

⇒ *OPTIMISLAH...! Karna betapapun pahitnya kenyataan pasti ada setetes manisnya harapan*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SWITCHING BARRIER DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA OUTLET COCA-COLA AMATIL INDONESIA)**

Lexsy Siahaan

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, *switching barrier* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Permasalahan penelitian yang diajukan sepenuhnya merujuk pada pentingnya loyalitas pelanggan dalam manajemen strategi pemasaran suatu perusahaan. Variabel dan indikator penelitian juga didasarkan pada justifikasi penelitian terdahulu. Sebuah model telah dikembangkan dan empat hipotesis telah dirumuskan untuk menjawab masalah penelitian ini. Teknik pengambilan sampel adalah metode *random sampling*. Responden dari penelitian ini berjumlah 160 responden, dimana responden adalah outlet yang menjadi pelanggan pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia. Uji analisis menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan program LISREL 8.8. Instrumen berbentuk skala *likert* dengan rentang penilaian: sangat setuju=5, setuju=4, ragu-ragu=3, tidak setuju=2, sangat tidak setuju=1. Uji analisis menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan program Lisrel 8.8. Hasil menunjukkan  $chi-square=193,83$ ,  $GFI=0,87$ ,  $AGFI=0,76$ ,  $NFI=0,92$ ,  $RMSEA=0,00$ ,  $CFI=0,94$ . Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan model dan hipotesis penelitian dapat diterima dengan baik. Selanjutnya hasil penelitian ini membuktikan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dan signifikan. Pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dan signifikan. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan secara langsung tetapi apabila diintervening oleh variabel kepuasan layanan juga berpengaruh signifikan tetapi lebih kecil apabila dibandingkan pengaruh secara langsung. Dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif secara signifikan.

**Kata kunci:** kualitas layanan, promosi, kepuasan, loyalitas



**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SWITCHING BARRIER AND  
CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY (STUDY ON  
OUTLETS OF THE COCA-COLA AMATIL INDONESIA)**

LexsySiahaan

*Magister Manajemen, Ekonomik Faculty, Universitas Jember*

**ABSTRACT**

*This research aimed to assess the effect of service quality, switching barrier and customer satisfaction to loyalty of customer. The problems of research refers to the importance of customer loyalty in the marketing management strategy of a company's. Variables and indicators of research also based on previous research justification. A model has been developed and four hypotheses have been formulated to answer the problem of research. Technique takes a sample using random sampling methods. Respondents of this study amounted to 160 respondents, which the respondent is the customer's outlet at PT. Coca-Cola Amatil Indonesia. Test analysis using structural equation modeling (SEM) with LISREL 8.8 program. Likert scale shaped instrument with a range of ratings: strongly agree = 5, agree = 4, undecided = 3, disagree = 2, strongly disagree = 1. Results showed chi-square = 193,83, GFI = 0,87, AGFI = 0,76, NFI = 0,92, RMSEA = 0,00, CFI = 0,94. The results showed the effect of customer satisfaction to customer loyalty is positive and significant. Effect of switching barrier to customer loyalty is positive and significant. The influence of service quality to customer loyalty is positive and significant. The data analysis of this study shows the research model and hypotheses were well received.*

**Keywords:** *service quality, switching barrier, customer satisfaction, loyalty of customer*

## PRAKATA

Syukur Kepada Tuhan Yang MahaEsaAtas segala rahmat dan kebaikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Switching Barrier dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Outlet Coca-Cola Amatil Indonesia)**” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi pasca sarjana (S2) dan mencapai gelar Magister Manajemen Universitas Jember.

Penulisan tesis tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Uneversitas Jember.
2. Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember.
3. Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama tesis.
4. Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Anggota tesis.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Jember.
6. Rekan-rekan Program Magister Manajemen Angkatan 2012.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan karya ilmiah ini jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis. Penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juli 2014

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Hipotesis Penelitian.....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Teori Loyalitas Konsumen.....	10
2.2 Teori Kepuasan Konsumen .....	12
2.2 Teori Kualitas Layanan .....	14
2.3 Teori <i>Switching Barrier</i> .....	17
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	19
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	21

2.5.1	Konsep Kualitas Layanan .....	22
2.5.2	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.3	Konsep <i>Switching Barrier</i> .....	23
2.5.4	Konsep Loyalitas Pelanggan.....	24
2.6	Defenisi Operasional.....	25
<b>BAB 3.</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>27</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2	Metode Pengumpulan data.....	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4	Pengukuran Instrumen Penelitian.....	28
3.5.	Teknik Analisis Data.....	29
3.6	Uji Validitas.....	33
3.7	Uji Reabilitas.....	33
<b>BAB 4.</b>	<b>Analisis Data Dan Pembahasan .....</b>	<b>35</b>
4.1	Analisis Deskriptif .....	35
4.2	Pre-Test Data.....	36
4.3	Uji Normalitas Data .....	37
4.4	Evaluasi Outliners .....	39
4.5	Spesifikasi Pengukuran .....	40
4.6	Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	40
4.6.1	Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian ...	40
4.6.2	Analisis Faktor Konfirmatori .....	41
4.6.3	Uji Kecocokan Seluruh Model.....	46
4.6.4	Uji Kecocokan Model Struktural.....	48
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB 5.</b>	<b>Kesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>54</b>
5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	55

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Terhadap Produk .....	5
Tabel 2.1 penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	26
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas dan Validitas.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas .....	38
Tabel 4.4 Hasil Evaluasi Outliners.....	39
Tabel 4.5 Persamaan Model Pengukuran.....	40
Tabel 4.6 CFA Validitas dan Reliabilitas Indikator Endogen (Y).....	44
Tabel 4.7 CFA Validitas dan Reliabilitas Indikator Eksogen.....	45
Tabel 4.9 Analisis Model Kecocokan Struktural .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1 Asumsi Tingkat Pewrtumbuhan Minuman .....	4
Gambar	1.2 Grafik pertumbuhan pelanggan coca-cola pada tahun 2010 .....	6
Gambar	2.1 Model Penelitian.....	21
Gambar	2.2 Model Variabel Kualitas Layanan.....	22
Gambar	2.3 Model Variabel Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar	2.4 Model Variabel Hambatan Pindah.....	23
Gambar	2.5 Model Variabel Loyalitas.....	24
Gambar	4.1 <i>Path Diagram Hybrid Model</i> .....	41
Gambar	4.2 CFA : <i>Basic Model Standardized Solution</i> .....	42
Gambar	4.3 Model CFA : t-value .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuisisioner Penelitian .....	62
Lampiran	2	Tabulasi Data .....	65
Lampiran	3	Uji Normalitas .....	71
Lampiran	4	Uji Out Liners .....	75
Lampiran	5	Print Out Analisis SEM.....	81