



**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PENYEDIA LAYANAN JASA INTERNET DI  
KECAMATAN SUMBERSARI**

oleh

**Dessy Amalia Rahayu  
NIM. 070810201149**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PENYEDIA LAYANAN JASA INTERNET DI  
KECAMATAN SUMBERSARI**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ekonomi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Dessy Amalia Rahayu  
NIM. 070810201149**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : DESSY AMALIA RAHAYU  
NIM : 070810201149  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PENYEDIA  
LAYANAN JASA INTERNET DI KECAMATAN  
SUMBERSARI

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau menjiplak, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 25 September 2011

Yang Menyatakan,



Dessy Amalia Rahayu  
NIM. 070810201149

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PENYEDIA LAYANAN JASA INTERNET DI  
KECAMATAN SUMBERSARI

NAMA : DESSY AMALIA RAHAYU

NIM : 070810201149

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si  
NIP. 19591013 198802 1 001

KETUA JURUSAN

Dr. Istifadah, SE, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

## JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PENYEDIA LAYANAN JASA INTERNET  
DI KECAMATAN SUMBERSARI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Dessy Amalia Rahayu

NIM : 070810201149

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

4 Oktober 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si : .....  
NIP. 19570310 198403 1 003

Sekretaris : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si : .....  
NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM : .....  
NIP. 19600413 198602 1 002



Mengetahui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, SE, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu yang terhormat, Ibu Tutut Salmiya dan Bapak Slamet Achrori, yang telah memberikan segala cinta dan perhatian yang begitu besar hingga saya merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.
2. Kedua kakak yang saya hormati, Mbak Sevi dan Mbak Pury, adik bungsu saya, Kyky dan keponakan yang saya cintai ade Raya yang telah memberikan dukungan dan doanya selama pelaksanaan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. ChintaQ Hermansyah yang begitu setia dan sabar memberikan perhatian serta cinta hingga terselesainya skripsi ini.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang saya banggakan.

## **MOTTO**

Sesungguhnya Kami telah memberikan kepadamu nikmat yang banyak. Maka dirikanlah shalat karena Tuhanmu, dan berkorbanlah.  
(Q.S. Al Kautsar : 1-2)

. . . . . Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.  
(Q.S. Al Baqarah : 216)

Berdoalah kepada Allah dalam keadaan yakin dikabulkan, dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah tidak akan mengabulkan doa dari hati yang lalai.  
(HR. At Tirmidzi)

## **ABSTRAK**

This research is used for explain how much the effect of the variable customer value, trust, and the service quality which have a role to create customer satisfaction. As the concluded, the variable of the customer satisfaction has a role in increment of the customer loyalty. In this research is using the path analysis or as usually we call path analysis using double regression linear approach. The reason for using path analysis is to make easy for the analysis to know and to analysis direct effect, indirect effect, and the total between variable. The chosen respondent is the respondent who use the internet service in kecamatan Summersari with their own choices and decisions and without the use of routine. The data was worked and analysis using windows SPSS 14 helped. Based on the analysis results, concluded that all variable customer value, trust, and the quality service could give effect for the customer satisfaction and customer loyalty for the internet service provider in kecamatan Summersari directly and proved significant. Even the variable trust to the customer satisfaction have the minimally value between others, even though effectively results.

**Said his key to: Customer value, trust, the service quality, the customer satisfaction, and customer loyalty.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SwT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Penyedia Layanan Jasa Internet Di Kecamatan Sumpalsari”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Prof.Dr.H.R. Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Istifadah, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Bapak Dr. M. Dimiyati, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomu Universitas Jember
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
6. Ibu Tutut Salmiya dan Bapak Slamet Achrori, serta saudara-saudaraku dan orang tersayang (Mbak Sevie,Mbak Pury,Kyky dan ade kecilQ Raya serta chintaQ Hermansyah) yang telah memberikan segala cinta dan perhatian yang begitu besar hingga saya merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.

7. Sahabat-sahabat terbaik yang aku miliki, rekan-rekan Manajemen angkatan 2007 Nissya, Fitri, Sandi, Tri Mardiana serta Mbak Medika. Khususnya anak-anak pemasaran yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi serta kerjasamanya yang begitu ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Jember, 25 September 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Nilai Pelanggan .....	8
2.1.2 Kepercayaan .....	9
2.1.3 Kualitas Layanan .....	11
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan .....	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	16
<b>2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>22</b>

<b>2.4. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>25</b>
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel.....	25
<b>3.3. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>27</b>
a. Data Primer .....	27
b. Data Sekunder .....	27
<b>3.4. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5. Identifikasi Variabel.....</b>	<b>27</b>
a. Variabel Terikat ( <i>dependent</i> ) .....	28
b. Variabel Bebas ( <i>independent</i> ) .....	28
c. Variabel <i>Intervening</i> .....	28
<b>3.6. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
3.6.1 Variabel Nilai Pelanggan .....	28
3.6.2 Variabel Kepercayaan .....	29
3.6.3 Variabel Kualitas Layanan .....	30
3.6.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
3.6.5 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	31
<b>3.7. Teknik Pengukuran .....</b>	<b>32</b>
<b>3.8. Uji Instrumen .....</b>	<b>32</b>
3.8.1 Uji Validitas.....	32
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	33
<b>3.9 Metode Analisis Data .....</b>	<b>34</b>
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.9.2 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	34
<b>3.10. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>38</b>
3.10.1. Uji Multikolinearitas .....	38
3.10.2. Uji Heteroskedastisitas.....	39

	Halaman
3.10.3. Uji Normalitas .....	39
<b>3.11. Uji Hipotesis.....</b>	<b>40</b>
<b>3.12. Menghitung Jalur.....</b>	<b>41</b>
3.12.1. Pengujian Validitas Model.....	41
3.12.2. Pengaruh Antar Jalur.....	42
<b>3.13. Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>44</b>
<b>4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>46</b>
4.1.1 Gambaran Umum .....	46
4.1.2 Pengujian Instrumen .....	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	50
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	51
a. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Umur.....	52
b. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
c. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
d. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Dalam Seminggu.....	54
e. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan ( $X_1$ ).....	54
f. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ).....	57
g. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ).....	58
h. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	60
i. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
4.1.4 Analisis Jalur .....	64
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	66
a. Uji Multikolinearitas.....	66
b. Uji Heteroskedastisitas .....	67
c. Uji Normalitas .....	69
4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70

	Halaman
4.1.7 Menghitung Jalur.....	74
a. Pengujian Validitas Model .....	74
b. Pengaruh Antar Jalur .....	76
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>78</b>
4.2.1 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	79
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	80
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	81
4.2.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
4.2.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	82
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	83
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	84
<b>5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1.1 Kesimpulan.....	86
5.1.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	21
Tabel 3.1 Keterangan jumlah pengunjung layanan internet .....	26
Tabel 4.1 Rekapitulasi Perhitungan Validitas .....	49
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Reliabilitas .....	51
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur .....	52
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendidikan Trakhir .....	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	54
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan ( $X_1$ ) .....	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	57
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) .....	59
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) .....	61
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	62
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	65
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas Jalur I .....	67
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas Jalur II .....	67
Tabel 4.15 Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis .....	71
Tabel 4.17 Perhitungan Pengaruh Total .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis Jalur .....	23
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	37
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	44
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur .....	65
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Jalur I .....	68
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Jalur II .....	68
Gambar 4.4 Model Analisis Jalur .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Data Responden .....	98
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	104
Lampiran 4 Uji Validitas.....	113
Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....	121
Lampiran 6 Analisis Jalur .....	129
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas .....	133
Lampiran 8 Uji Normalitas .....	140
Lampiran 9 Uji Multikolinieritas .....	142