

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU
PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**WILLY CAHYANTI
NIM : 042089691**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR
MEREK IM3 DI SEMARANG**

Disusun Oleh :

WILLY CAHYANTI
NIM : 042089691

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Agustus 2016

Pembimbing

(Drs. Mulyana, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
SWITCHING COST TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR
MEREK IM3 DI SEMARANG**

Disusun Oleh :

WILLY CAHYANTI
NIM : 042089691

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal Agustus 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Penguji

Drs. Mulyana, M.Si

Dr. H. Abdul Hakim, Msi

Hendar, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal Agustus 2016

Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WILLY CAHYANTI
NIM : 042089691

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “ **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN *SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG**” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal : **Juli 2016**, adalah hasil karya saya.

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

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing

Semarang, Agustus 2016
Yang Memberi Pernyataan

Drs. Mulyana, M.Si

Willy Cahyanti

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN *SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS KARTU PRABAYAR MEREK IM3 DI SEMARANG”**.

Skripsi ini penulis susun, guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Peran serta berbagai pihak turut menentukan terselesaikannya penulisan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Olivia F., SE, M.Si, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Mulyana, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam rangka menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan pada Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

5. Bapak dan Ibu tercinta karena do'a – do'anya yang selalu mengalir di setiap shalat sehingga saya mendapatkan kemudahan dalam bekerja dan belajar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang lebih baik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Semarang, Agustus 2016

Penulis,

WILLY CAHYANTI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Loyalitas Konsumen.....	7
2.1.1. Konsep Loyalitas Konsumen	7
2.1.2. Perspektif Sikap dan Perilaku Loyalitas	8

2.2.	Kepercayaan.....	11
2.2.1.	Konsep Kepercayaan.....	11
2.2.2.	Komponen dan Gambaran Kepercayaan.....	13
2.2.3.	Faktor Terbentuknya Kepercayaan	14
2.3.	Kualitas Layanan.....	16
2.4.	<i>Switching Cost</i> (Biaya Peralihan).....	17
2.5.	Pengembangan Hipotesis	19
2.5.1.	Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Konsumen.....	19
2.5.2.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Konsumen.....	20
2.5.3.	Hubungan antara <i>Switching Cost</i> dengan Loyalitas Konsumen.....	20
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	21
 BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian.....	25
3.2.	Populasi dan Sampel	25
3.3.	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1.	Sumber Data.....	27
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.	Variabel dan Indikator (Definisi Operasional Variabel).....	28
3.5.	Teknik Analisis	29
3.5.1.	Uji Instrumen	29

3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3.	Analisis Regresi Berganda	32
3.5.4.	Uji – t.....	32
3.5.5.	Koefisien Determinasi.....	33
 BAB VI : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	35
4.1.1.	Deskripsi Variabel.....	35
4.2.	Analisis Data	42
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik	44
4.2.3.	Hasil Regresi	47
4.2.4.	Pengujian Hipotesis.....	48
4.2.5.	Koefisien Determinasi.....	49
4.3.	Pembahasan.....	50
 BAB V : PENUTUP		
5.1.	Simpulan	58
5.2.	Saran.....	59
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. <i>Market Share</i> Kartu Seluler Tahun 2013 – 2015.....	2
3.1 Variabel dan Indikator.....	28
4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	36
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	37
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Switching Cost</i>	39
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	41
4.5 Hasil Uji Validitas.....	43
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.7 Hasil Uji Normalitas	45
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.10 Hasil Regresi Berganda.....	47
4.11 Hasil Uji – t	49
4.12 Hasil Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Kuesioner
3. Frekuensi Tabel Hasil Kuesioner
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Uji Normalitas
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
8. Hasil Regresi

ABSTRAK

Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Banyak faktor dapat mempengaruhi kinerja karyawan, namun dalam penelitian ini dianalisis melalui kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja. Obyek yang dipilih adalah PT. Primascan Citragrafika, Jl. Beringin I/19, Semarang adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang reproduksi / pemisahan warna untuk keperluan perusahaan percetakan baik itu *offset / screen printing* maupun *rotogravure*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peningkatan kinerja karyawan melalui kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja PT. Primascan Citragrafika di Semarang

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Primascan Citragrafika, Jl. Beringin I/19, Semarang yang berjumlah 112 karyawan. Sampel yang diambil sebanyak 53 karyawan. Sumber datanya primer dan sumber datanya kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda dengan sebelumnya diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1). Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (2). Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (3). Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Performance shown is the actual behavior of each employee as a performance produced in accordance with its role within the company. Many factors can affect the performance of employees, but in this study were analyzed through leadership, motivation and work environment. Selected object is PT. Primascan Citragrafika, Jl. Banyan I/19, Semarang is a company engaged in the reproduction / separation color printing company for the purposes of both the offset / screen printing and rotogravure. The purpose of this study was to analyze the influence of leadership, motivation and work environment on the performance of employees of PT. Primascan Citragraphika in Semarang

The population in this study were all employees of PT. Primascan Citragrafika, Jl. Banyan I/19, Semarang, amounting to 112 employees. Samples taken as many as 53 employees. The primary data source and data source questionnaire. The analysis technique used is multiple regression analysis with the previously tested the validity and reliability, the classical assumption

The results showed that: (1). Leadership significant effect on employee performance. (2). Motivation significant effect on employee performance. (3). Work environment have a significant effect on employee performance

Keywords : Leadership, Motivation, Work Environment, Employee Performance