

**PENGARUH *RELATIONAL BENEFITS* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
INDUSTRI MEBEL DI LAMONGAN**

ABSTRAK

Memberikan kepuasan secara konsisten kepada pelanggan dapat membuat pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan. Sikap loyal pelanggan kepada perusahaan akan sangat membantu perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis karena pelanggan merupakan sumber pendapatan dari perusahaan. *Relationship marketing* adalah salah satu strategi pemasaran yang bisa digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Melalui strategi *relational benefits* perusahaan dapat memberikan manfaat atas hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di perusahaan mebel di Lamongan dengan responden sebanyak 202 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *confidence benefits* dan *social benefits* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan mebel. *Special treatment benefits* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan mebel. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan mebel.

Kata kunci: *Relational benefits*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Providing customer satisfaction consistently could make customers become loyal to the company. Loyal customers were the source of income and they would help the company to survive in the business competition. Relationship marketing was a strategy that can be used to achieve these goals, through relational benefits strategy. The company could give the benefit from relationship between companies and customers. This study analyzed relationship marketing in the furniture company in Lamongan through 202 respondents. The results show that confidence benefits and social benefits have positive effect on customer satisfaction and customer loyalty furniture. Special treatment benefits had positive effect on customer satisfaction but had no significant effect on customer loyalty furniture. Customer satisfaction had positive impact to customer loyalty furniture significantly.

Keywords: *Relational benefits, customer satisfaction, customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
<i>Relationship Marketing</i>	10
<i>Relational Benefits</i>	11
<i>Confidence Benefits</i>	12

<i>Social Benefits</i>	13
<i>Special Treatment Benefits</i>	14
Kepuasan Pelanggan	15
Loyalitas Pelanggan	18
Penelitian Terdahulu	20
Hipotesis Penelitian	22
Kerangka Berfikir dan Konseptual	26
Kerangka Berfikir	26
Kerangka Konseptual	27
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan dan Ruang Lingkup Penelitian	31
3.1.1 Rancangan Penelitian	31
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Prosedur Penagumpulan Data	32
3.2.1 Jenis Data	32
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Variabel Penelitian	35
3.4.1 Identifikasi Konstruk	35
3.4.2 Definisi Operasional Konstruk	37
3.5 Instrumen Penelitian	41
3.5.1 Validitas	42
3.5.2 Reliabilitas	42

3.6	Metode Analisa Data	43
3.6.1	Tahap Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	43
3.6.2	Tahap Persamaan Struktural Model (<i>Structural Equaation Model</i>)	43
3.6.3	Tahapan Permodelan dengan Analisis Persamaan Struktural	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	52
	Gambaran Umum Perusahaan Mebel di Lamongan.....	52
	Karakteristik Respondenaan	52
	Diskripsi Variabel Penelitian	55
	Evaluasi Terhadap Asumsi-asumsi SEM	57
	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
	Pengujian Model Pengukuran	63
	Analisa Model Persamaan Struktural	68
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	76
4.4	Keterbatasan Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
	Kesimpulan	79
	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan Industri Mebel di Lamongan	5
Tabel 1.2 <i>Offtake Sales</i> Industri Mebel di Lamongan	6
Tabel 1.3 Pelanggan Industri Mebel di Lamongan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Sampel Penelitian	35
Tabel 3.2 Identifikasi Konstruk	37
Tabel 3.2 <i>Goodness of Fit Indices</i>	49
Tabel 4.1 Distribusi Responden	54
Tabel 4.2 Skor Indikator Penelitian	56
Tabel 4.3 Penilaian Indikator Konstruk Penelitian	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Data	58
Tabel 4.5 Nilai <i>Faktor Loading</i> Konstruk <i>Confidence Benefits</i>	60
Tabel 4.6 Nilai <i>Faktor Loading</i> Konstruk <i>Social Benefits</i>	61
Tabel 4.7 Nilai <i>Faktor Loading</i> Konstruk <i>Special Treatment Benefits</i>	61
Tabel 4.8 Nilai <i>Faktor Loading</i> Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.9 Nilai <i>Faktor Loading</i> Konstruk Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas setiap konstruk	63
Tabel 4.11 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Konstruk <i>Confidence Benefits</i>	64
Tabel 4.12 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Konstruk <i>Social Benefits</i>	65
Tabel 4.13 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> <i>Special Treatment Benefits</i>	65

Tabel 4.14	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Kepuasan Pelanggan ..	66
Tabel 4.15	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Loyalitas Pelanggan...	67
Tabel 4.16	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	70
Tabel 4.17	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	46
Gambar 4.1 Model Persamaan Struktural Pengaruh <i>Relational Benefits</i> .	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran : 1 Kuesionar Penelitian
- Lampiran : 2 Data Rekap Kuesioner
- Lampiran : 3 Data Responden Mebel di Lamongan
- Lampiran : 4 Otput Hasil X_1 *AMOS 4.01*
- Lampiran : 5 Otput Hasil X_2 *AMOS 4.01*
- Lampiran : 6 Otput Hasil X_3 *AMOS 4.01*
- Lampiran : 7 Otput Hasil Y_1 *AMOS 4.01*
- Lampiran : 8 Otput Hasil Y_2 *AMOS 4.01*
- Lampiran : 9 Output *SPSS for Windows*
- Lampiran : 10 Output Semua Hasil *AMOS 4.01*
- Lampiran : 11 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran : 12 Kartu Konsultasi Bimbingan Tesis