

ABSTRAK

Erik Dwi Ramadhani. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Batik Tulis Di Bangkalan. Dibawah Bimbingan Dr. Rachmad Hidayat, S.T., M.T dan Sabarudin Akhmad, S.T., M.T.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap
Kepuasan Dan Kesetiaan Pelanggan Pada Produk Batik Tulis
Di Bangkalan**

PLS merupakan teknik analisis data untuk menganalisis hubungan di antara satu set blok variabel. Berdasarkan hasil model outer pada pengujian *Covergent validity* didapatkan nilai loading factor semua indikator $> 0,5$ maka indikator merefleksikan variabel latennya, pada pengujian *composite reliability* nilai dari semua variabel laten, kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, komitmen, kepuasan konsumen dan kesetiaan konsumen memiliki nilai *composite reliability* atau *cronbach's alpha* $> 0,7$ maka suatu model konstruk dikatakan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. pengujian validitas model konstruk diketahui model konstruk dari variabel laten memiliki validitas yang baik karena nilai AVE dari semua variabel laten $> 0,5$. interpretasi variabel dijelaskan dengan nilai koefisien determinasi (R-Squared) dimana nilai koefisien determinasi dari model 1 sebesar 0,888 atau sebesar 88,8%, artinya variabel laten eksogen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan komitmen mampu menjelaskan variabel laten endogen yaitu kepuasan konsumen sebesar 88,8%. model 2 nilai koefisien determinasi dari model 2 sebesar 0,906 atau sebesar 90,6%, artinya variabel laten eksogen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan komitmen serta kepuasan konsumen mampu menjelaskan variabel laten endogen yaitu kesetiaan konsumen sebesar 90,6%. pengujian hipotesis didapatkan hanya variabel laten komitmen yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kesetiaan konsumen karena nilai t hitung $> 1,96$.

Kata kunci: PLS, AVE, *composite reliability*, *Covergent validity*, *R-squared*, pengujian hipotesis

ABSTRACT

Erik Dwi Ramadhani. Effect of Service Quality, Trust and Commitment To Customer Satisfaction and Customer Loyalty On Batik Tulis In Bangkalan . Under the Guidance of Dr. Rachmad Hidayat, S.T., M.T and Sabarudin Akhmad, S.T., M.T.

Effect of Service Quality, Trust and Commitment To Customer Satisfaction and Customer Loyalty On Batik Tulis In Bangkalan

PLS is a data analysis technique for analyzing relationships between a set of blocks variabel.. Based on the test results of the model outer Convergent validity values obtained loading factor all indicators > 0.5 , the indicator reflects the latent variables, the reliability of composite test scores of all latent variables, service quality, consumer confidence, commitment, customer satisfaction and customer loyalty has a composite value reliability or cronbach's alpha > 0.7 then construct a model is said to have good validity and reliability. testing the validity of the model constructs known constructs of latent variable models have good validity for value AVE of all latent variables > 0.5 . interpretation of variables is described by the coefficient of determination (R-Squared) where the coefficient of determination of model 1 by 0.888, or by 88.8%, meaning that the exogenous latent variable quality of service, consumer confidence and commitment to be able to explain the endogenous latent variables namely customer satisfaction by 88 , 8%. model 2 coefficient of determination of model 2 amounted to 0,906, or by 90.6%, meaning that the exogenous latent variable quality of service, consumer confidence and commitment as well as customer satisfaction is able to explain the endogenous latent variables that consumer loyalty of 90.6%. hypothesis testing only latent variable obtained commitments that affects customer satisfaction and customer loyalty because t value > 1.96 .

Keywords: PLS, AVE, composite reliability, validity Convergent, R-squared, hypothesis testing

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Batik Tulis Di Bangkalan”**. Laporan ini disusun untuk menempuh persyaratan menyelesaikan studi strata satu (S1) dan menempuh gelar sarjana teknik.

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian laporan ini, antara lain:

1. Orang tua penulis Bapak Syamsul Imam dan Ibu Eti Triyantini, Ramah Samiadi dan Ebuh Timmah, Saudara penulis (Mas Irwan W.W dan Adek M. Robiul T.A) serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa restu.
2. Bapak Dr. Rachmad Hidayat, S.T., M.T., dan Sabarudin Akhmad, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T., Bapak Syamsul Amar, S.T., M.T., Bapak Sugeng Purwoko S.T., M.T., Ibu Fitri Agustina S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.
4. Bapak Sabarudin Akhmad, S.T., M.T. Selaku Rektor Pondok Salak dan seluruh keluarga pondok salak Mas Azis, Mas Jup, Mas Syafii, Mas Emon, Mas Riski, Rahmad, Antonio, Agus, Roni, Nabil, Puthut, Udin, Iam yang sudah banyak mengajarkan arti dari kehidupan yang sesungguhnya.
5. Bapak Muallim S.T., M.T., selaku Kepala lab sisan dan seluruh keluarga lab Sisman Mahmudin, Entul, Afika, Andreyan, Gobis, Rangga rangan, Puput, Putut Junior, Diki dll yang telah banyak mengajarkan arti dari kebersamaan.
6. Terima kasih kepada teman-teman TI'12 yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada penulis.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membentuk penulis menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga dapat menjadi bahan referensi untuk penyusunan laporan seperti ini berikutnya.

Bangkalan, 28 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Batik</i>	6
2.1.1 Pengertian	6
2.1.2 Elemen-Elemen Batik	6
2.2 <i>Partial Least Square</i>	7
2.2.1 Pengertian	7
2.2.2 Kelebihan	7
2.2.3 Jenis Indikator dalam Penelitian Analisis PLS	8
2.3 <i>Service Quality</i>	9
2.4 <i>Customer Trust</i>	9
2.5 <i>Commitment</i>	10
2.6 <i>Customer Satisfaction</i>	10
2.7 <i>Customer Loyalty</i>	11
2.8 <i>Path Analysis</i>	11

2.9 <i>Descriptive Statistics</i>	14
2.10 <i>State Of The Art</i>	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian	18
3.2.1 Variabel Dependen	18
3.2.2 Variabel Independen	18
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.3.1 Waktu Penelitian	20
3.3.2 Tempat Penelitian	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1 Wawancara	20
3.4.2 Observasi	21
3.4.3 Dokumentasi	21
3.5 Populasi dan Sampel	21
3.6 Model Dasar dan Rancangan Kuesioner	22
3.7 Metode Penyelesaian.....	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	26
3.7.3 <i>Partial Least Square Path Modeling (PLS-PM)</i>	27
3.8 <i>Flowchart</i> Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis deskriptif responden.....	30
4.1.1 Jenis kelamin.....	30
4.1.2 Usia	31
4.1.3 Pendidikan terakhir responden	31
4.1.4 Status atau pekerjaan responden	32
4.2 Uji validitas dan reliabilitas	33
4.2.1 Uji validitas data	33
4.2.2 Uji reliabilitas data	34
4.3 Analisis <i>Partial Least Square Path Modeling (PLS-PM)</i>	35
4.3.1 Model pengukuran (<i>outer model</i>)	36

4.3.1.1 Pengujiann <i>convergen validity</i>	36
4.3.1.2 Reliabilitas konsistensi internal (reliabilitas konstruk)	37
4.3.1.3 Pengujian validitas diskriminan	37
4.4 Korelasi antar variabel laten	39
4.5 Model Struktural (Inner Model)	41
4.5.1 Nilai koefisien determinasi (<i>R-squared</i>)	41
4.5.2 <i>Estimate for path coefficients</i>	42
4.5.3 Pengujian hipotesis	45
4.5.3.1 Pengujian hipotesis model 1 (pengaruh variabel laten kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan komitmen terhadap kepuasan konsumen)	45
4.5.3.2 Pengujian hipotesis model 2 (pengaruh variabel laten kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, dan komitmen serta kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen)	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Metode Analisis	11
Tabel 2.2 <i>State Of The Art</i>	17
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	19
Tabel 4.1 Uji validitas	34
Tabel 4.2 Uji reliabilitas.....	35
Tabel 4.3 <i>Loading Factor</i>	36
Tabel 4.4 Nilai <i>composite reliability</i> atau <i>cronbach's alpha</i>	37
Tabel 4.5 Nilai AVE	38
Tabel 4.6 Nilai <i>Cross Loading</i>	38
Tabel 4.7 Korelasi Antar Variabel Laten	39
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Hubungan Nilai Korelasi.....	40
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Squared</i> Model 1	42
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Squared</i> Model 2	42
Tabel 4.11 <i>Estimate For Path Coefficients</i>	43
Tabel 4.12 Tabel Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.13 Tabel Hubungan Antara Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.14 Tabel Hubungan Antara Variabel Komitmen Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.15 Tabel Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.16 Tabel Hubungan Antara Variabel Kepercayaan Konsumen Terhadap LoyalitasKonsumen.....	48
Tabel 4.17 Hubungan Antara Variabel Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
Tabel 4.18 Tabel Hubungan Antara Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Hubungan Struktural Analisis Jalur.....	13
Gambar 3.1 Model Dasar	23
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian	29
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	30
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden	31
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir Responden.....	32
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	32
Gambar 4.5 Model Analisis Jalur.....	35
Gambar 4.6 Hasil <i>Bootstrapping</i>	41