

LOYALITAS PELANGGAN PELABUHAN MERAK

SOHWA RIZKIA RIZAL

1705617026



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Proposal Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

MERAK PORT CUSTOMER LOYALTY

SOHWA RIZKIA RIZAL

1705617026



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This Research Proposal was Prepared to Fulfill the Requirements for Obtaining
A Bachelor's Degree At the Faculty of Economics Universitas Negerti Jakarta*

S1 MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Sohwa Rizkia Rizal, 2021, Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak, Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M dan Rahmi, SE., M.S.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *service quality*, *trust* dan *customer satisfaction* secara langsung terhadap *customer loyalty*. Serta pengaruh tidak langsung antara *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* melalui variabel *trust* sebagai mediator. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian adalah 200 pelanggan Pelabuhan Merak, yang pernah mengunjungi Pelabuhan Merak minimal dua kali dalam satu tahun terakhir dan pernah mengunjungi Pelabuhan Merak sebelum dan sesudah tahun 2019. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 22 LISREL 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa: (1) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer trust* (2) *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* (3) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer trust* (4) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* (5) *customer trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* (6) *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* dimediasi *customer trust* (7) *customer satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* dimediasi oleh *customer trust*.

Kata Kunci: *service quality*, *customer trust*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, Pelabuhan Merak

ABSTRACT

Sohwa Rizkia Rizal, 2021, Antecedents of Merak Port Customer Loyalty, Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M and Rahmi, SE., M.S.M.

The purpose of this study was to determine the direct effect of service quality, trust and customer satisfaction variables on customer loyalty. As well as the indirect effect between service quality and customer satisfaction on customer loyalty by trust as a mediator variable. The research uses a quantitative approach and the data collection method uses a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The object of research is 200 Merak Port customers, who have visited Merak Port at least twice in the past year and have visited Merak Port before and after 2019. The data analysis technique uses SPSS version 22 LISREL 8.8 to process and analyze research data. The results of the hypothesis test show that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer trust (2) service quality has no significant effect on customer loyalty (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust (4) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust (5) customer trust has no significant effect on customer loyalty (6) service quality has no significant effect on customer loyalty mediated by customer trust (7) customer satisfaction has no significant effect on customer loyalty mediated by customer trust.

Keywords: service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty, Merak Port

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 19720152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Ketua)		24 Agustus 2021
2	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Sekretaris)		24 Agustus 2021
3	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. NIP. 19741221200812001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2021
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2021
5	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2021

Nama : Sohwa Rizkia Rizal
 No. Registrasi : 1705617026
 Program Studi : SI Manajemen
 Tanggal Lulus : 13 Agustus 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya telah peroleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Sohwa Rizkia Rizal

1705617026

LEMBAR PUBLIKASI

	<p style="margin: 0;">KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN</p> <p style="margin: 0;">Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221 Laman: lib.unj.ac.id</p>
<p>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</p>	
<p>Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:</p>	
<p>Nama : <u>Sohwa Rizkia Rizal</u></p> <p>NIM : <u>1705617026</u></p> <p>Fakultas/Prodi : <u>Fakultas Ekonomi/Manajemen</u></p> <p>Alamat email : <u>Sohwarzikia@gmail.com</u></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Skripsi <input type="checkbox"/> Tesis <input type="checkbox"/> Disertasi <input type="checkbox"/> Lain-lain (.....)</p>
<p>yang berjudul : <u>Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak</u></p> <hr/>	
<p>Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (<i>database</i>), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara <i>fulltext</i> untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.</p>	
<p>Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.</p>	
<p>Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.</p>	
<p>Jakarta, 24 Agustus 2021</p>	
 <p style="margin: 0; font-size: small;">(Sohwa Rizkia Rizal)</p> <p style="margin: 0; font-size: small;">nama dan tanda tangan</p>	

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Loyalitas Pelanggan Pelabuhan Merak**”, dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih pada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi.
3. Rahmi, SE., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
4. Seluruh dosen S1 Manajemen yang telah mengajarkan banyak hal dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Syamsurizal (Ayah), Susilawati (Ibu), dan Quinsha (Adik) selaku keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa.
6. Kepada sahabat saya, khususnya Syifa, Edgina, Abelsya, Alifia dan Haikal yang selalu mendukung, menguatkan dan memberikan semangat kepada saya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 23 April 2021

Penulis