

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, *SWITCHING COST*,
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen Jasa Kurir JNE Cabang Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Bagus Nanda Nurjiza

1302010122

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, *SWITCHING COST*,
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen Jasa Kurir JNE Cabang Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

**Bagus Nanda Nurjiza
1302010122**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, *SWITCHING COST*,
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen Jasa Kurir JNE Cabang Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh :

BAGUS NANDA NURJIZA

1302010122

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is written over a faint circular stamp.

Arini Hidayah, S.E., M.Si.

NIK.2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Bagus Nanda Nurjiza
NIM : 1302010122
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen, *Switching Cost*,
dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen
(Studi pada Konsumen Jasa Kurir JNE Cabang
Purwokerto).

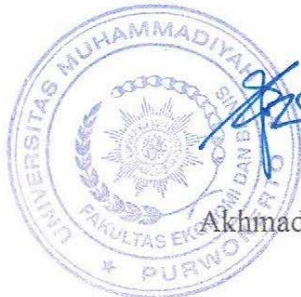
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si. (Arini))
Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D (Hj. Herni))
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si. (Suyoto))

Ditetapkan di Purwokerto
Tanggal : 22 Januari 2018

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E, M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Nanda Nurjiza
NIM : 1302010122
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demaikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 22 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Bagus Nanda Nurjiza

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Nanda Nurjiza
NIM : 1302010122
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, *SWITCHING COST*, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN JASA KURIR JNE CABANG PURWOKERTO)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 22 Januari 2018

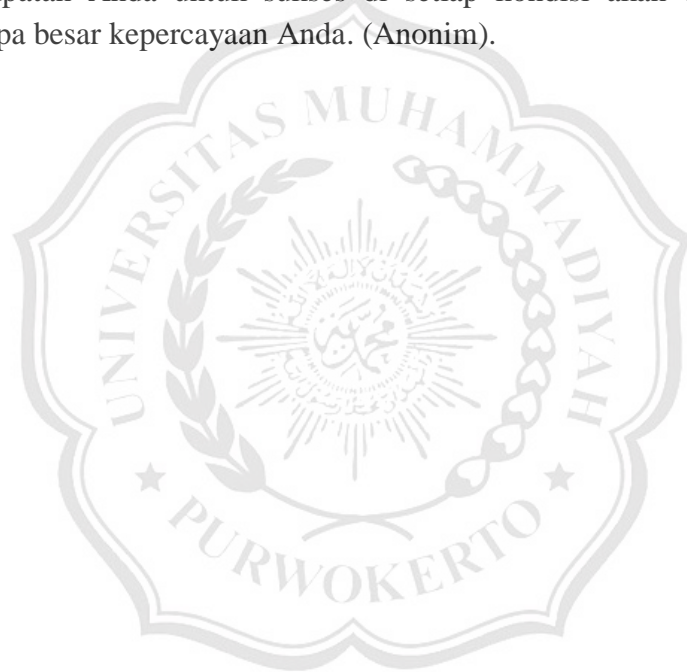
Yang menyatakan,



Bagus Nanda Nurjiza

MOTTO

- ❖ Hidup bermanfaat bagi orang lain dalam kebaikan.
- ❖ Barangsiapa yang memudahkan urusan orang lain dalam hal kebaikan, maka, Allah akan memudahkan urusanmu..
- ❖ Maka sesungguhnya sesudah ada kesulitan ada kemudahan (Q.S Asy-Syarah:5).
- ❖ Tidak ada jalan pintas yang dapat membawa Anda ke tempat yang berarti untuk dituju. (Anonim)
- ❖ Kesempatan Anda untuk sukses di setiap kondisi akan dapat diukur oleh seberapa besar kepercayaan Anda. (Anonim).



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan ibuku tercinta sebagai tanda sayang, hormat, dan terimakasih yang tak terhingga atas do'a, motivasi, dan kasih yang tak pernah habis. Nenek dan pakde sebagai tanda terimakasih atas dukungannya, motivasi, dan do'a selama

ini.

KATA PENGANTAR

Assalamuálaikum warokhmatullahi wabarokatuh.

Alhamdulillahrabbi lalamin puji syukur Kehadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan segala nikmat sempat dan nikmat sehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Solawat dan salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallawahualaihiwasalam, semoga kita mendapatkan syafaatnya kelak di akhirat. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka meenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan atau saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.

6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moral maupun materil.
7. Sahabat yang selalu mengingatkan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
8. Untuk keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah, Himpunan Mahasiswa Proram Studi Manajemen, Koperasi Mahasiswa “LEBAH” Universitas Muhammadiyah Purwokerto, atas kebersamaan dan pengalaman yang luar biasa.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahuwata’ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamuálaikum warokhmatullahi wabarokatuh.

Purwokerto, 22 Januari 2018

Penulis



Bagus Nanda Nurjiza

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, *SWITCHING COST*, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Jasa Kurir JNE Cabang Purwokerto)

Oleh :
Bagus Nanda Nurjiza¹
Arini Hidayah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

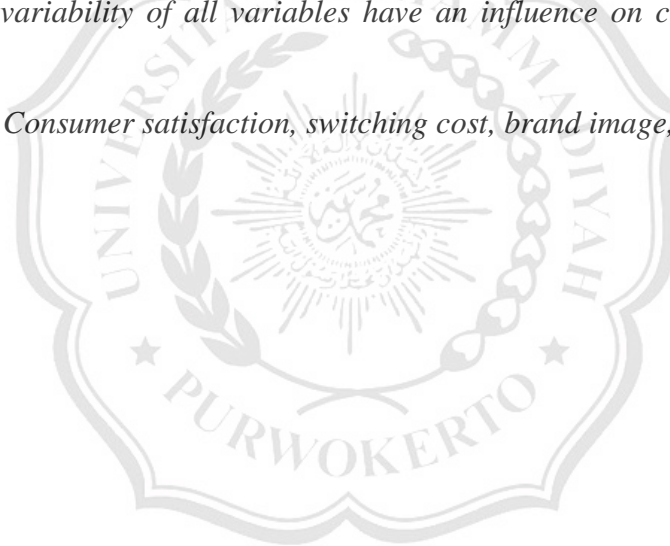
Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh tiap variabel yang diteliti yaitu mengenai analisis pengaruh kepuasan konsumen, *switching cost*, dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada konsumen jasa kurir JNE Cabang Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sample non probability, didapat melalui purposive sampling yaitu penetapan sampel dengan berdasarkan kriteria tertentu . Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen jasa kurir JNE Cabang Purwokerto. Sampel penelitian ini sebesar 93 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisi regresi bergand, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan konsumen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. *Switching cost*, dan citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa kepuasan konsumen, *switching cost*, dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan variabilitas semua variabel memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 52,3%.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, *switching cost*, citra merek dan loyalitas konsumen.

ABSTRACT

The study aims to find the influence of each variable studied is the analysis of the effect of consumer satisfaction, switching cost, and brand image of consumer loyalty on consumers courier service JNE Branch Purwokerto. This research uses quantitative research methods with non-probability sampling technique, obtained through purposive sampling that is the determination of the sample based on certain criteria. Population in this research is consumers of courier service of JNE Branch of Purwokerto. The sample of this research is 93 respondents. The research method used in this research is the validity test, test of classical assumption, test of reliability, multiple regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis test. The results of the analysis show that partially consumer satisfaction has an insignificant positive effect on consumer loyalty. Switching cost, and brand image have a significant positive effect on consumer loyalty. Furthermore, the simultaneous analysis results show that consumer satisfaction, switching cost, and brand image influence consumer loyalty. While the variability of all variables has an influence on consumer loyalty of 52,3%.

Keyword : *Consumer satisfaction, switching cost, brand image, consumer loyalty.*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENYERTAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sample	30
C. Metode Pengumpulan data.....	32
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional.....	33
F. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan.....	75
BAB V. PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyebaran Pengguna Interet	1
Tabel 1.2 Data Konten Media Sosial	2
Tabel 1.3 Data Konten Komersil	2
Tabel 1.4 Top Brand Index Jasa Kurir	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	49
Tabel 4.2 Deskriptif Responden.....	51
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Responden Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Responden <i>Switching Cost</i>	54
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Responden Citra Merek	55
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Responden Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Switching Cost</i>	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.16 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	70
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2 Model Kepuasan atau Ketidakpuasan Konsumen.....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	45
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	47
Gambar 4.1 Histogram <i>Regression Standardized Residual</i>	63
Gambar 4.2 Grafik Normal <i>Probability Residual</i>	64
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i>	67
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji Hipotesis Pertama.....	71
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji Hipotesis Kedua.....	72
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji Hipotesis Ketiga.....	72
Gambar 4.7 Kurva Hasil Uji Hipotesis Keempat.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	87
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian Perusahaan	93
Lampiran 3 Data Penyebaran Kuesioner.....	94
Lampiran 4 Data Deskriptif Responden.....	94
Lampiran 5 Data Analisis Deskriptif Kuesioner.....	97
Lampiran 6 Data Frekuensi Reponden.....	98
Lampiran 7 Nilai Tabulasi Data.....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas	113
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik	115
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	118
Lampiran 12 Hasil Uji Determinasi	118
Lampiran 13 Hasil Uji F.....	118
Lampiran 14 r table	119
Lampiran 15 t table	122
Lampiran 16 F table	125

