

ABSTRACT

Consumer behavior especially customer loyalty is an important aspect that interesting to be researched. This study aims to test and analyze the direct and indirect effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty. Samples of this research are Aru Recording Studio's customers who use Aru Recording Studio more than twice in last one year. The research model is tested using 200 respondents. This study found that there is influence significantly direct and indirect Service Quality and Trust on Customer Loyalty.

Keywords: Consumer Behavior, Service Quality, Trust, Customer Loyalty.

ABSTRAK

Perilaku konsumen terutama loyalitas pelanggan adalah aspek penting yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung *Service Quality* dan *Trust* pada *Customer Loyalty*. Sampel pada penelitian ini adalah prospek yang pernah menggunakan jasa Aru Recording Studio lebih dari dua kali dalam setahun terakhir. Model penelitian diuji menggunakan 200 responden. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan langsung dan tidak langsung *Service Quality* dan *Trust* pada *Customer Loyalty*.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, *Service Quality*, *Trust*, *Customer Loyalty*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1. Perilaku Konsumen	9
2.2. Model Perilaku Konsumen	10

2.2.1. Stimulus.....	11
2.2.2. Respon.....	12
2.3. Jasa.....	12
2.3.1 Definisi Jasa.....	12
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	13
2.3.3. Jasa Studio Rekaman.....	14
2.4. Kualitas Pelayanan.....	15
2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6. Kepercayaan (<i>trust</i>).....	17
2.7. Loyalitas Pelanggan.....	19
2.7.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	19
2.7.2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	20
2.8. Rerangka Teoritis.....	22
2.9. Rerangka Pemikiran.....	23
2.10. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.11. Model Penelitian.....	26
2.12. Riset Empiris.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	32

3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3. Metode Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel	33
3.4. Definisi Operasional Variabel (DOV).....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	41
3.6. Uji Validitas dan Hasil Pengujian Validitas	42
3.7. Uji Reliabilitas dan Hasil Pengujian Reliabilitas	45
3.8. Uji Normalitas dan Hasil Pengujian Normalitas	47
3.9. Uji Multikolinearitas dan Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	48
3.10. Uji Heterokedastisitas dan Hasil Pengujian Heterokedastisitas	50
3.11. Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Profil Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Awareness</i>	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	56
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Hipotesis 1: Terdapat Pengaruh <i>Service Quality</i> pada <i>Trust</i>	56
4.2.2 Hipotesis 2: Terdapat Pengaruh <i>Service Quality</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	58

4.2.3 Hipotesis 3: Terdapat Pengaruh <i>Trust</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	59
4.2.4 Hipotesis 4: Terdapat Pengaruh <i>Service Quality</i> pada <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Trust</i>	60
4.3. Ringkasan Hasil Penelitian.....	62
4.3.1. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Simpulan.....	76
5.2. Implikasi Manajerial.....	76
5.3. Keterbatasan Penelitian	77
5.4. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	10
Gambar 2.2. Model SOR (Stimulus-Organism-Response).....	11
Gambar 2.3. Rerangka Teoritis	22
Gambar 2.4. Rerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.5. Model Penelitian	26
Gambar 3.1. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
Gambar 4.1. Ringkasan Hasil Penelitian	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Pengguna Aru Recording Studio Tahun 2013-2014.....	5
Tabel 2.1. Riset Empiris.....	22
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel (DOV)	36
Tabel 3.2. Skala Likert.....	42
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Validitas.....	44
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Normalitas	48
Tabel 3.6. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	49
Tabel 3.7. Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	51
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Awareness</i>	55
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	56
Tabel 4.5. Hasil Uji Hipotesis 1	57
Tabel 4.6. Hasil Uji Hipotesis 2.....	58
Tabel 4.7. Hasil Uji Hipotesis 3.....	59