

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Sholawat dan salam juga senantiasa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ilmu dan peradaban bagi seluruh umatnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk perbaikan karya ilmiah dan peningkatan wawasan penulis. Dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pendidikan sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis selama perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Tanti Handriana SE., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah sabar menerima penulis sebagai anak wali.
3. Ibu Dr. Tri Siwi Agustina SE.,M.Si dan Bapak Syafril Riza, selaku Dosen Kewirausahaan yang telah banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan.
4. Papa Sidik Wacono, dan Mama Nur' Aini, selaku Orang Tua penulis yang telah memberikan ridho kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Anggun Faradiba Yunus.
6. Abdul Malik Akmal, selaku teman yang memberikan jalan keluar penulis dalam proses pengerjaan skripsi.

Surabaya, 9 Oktober 2019

Hafiizh Al Fath

041311233025

ABSTRAK

Dalam perkembangan industri transportasi darat, loyalitas dan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan merupakan faktor kunci kesuksesan untuk menjaga keberlanjutan usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan mempertimbangkan kualitas hubungan antara penyedia layanan dengan pelanggan dan *switching barriers*. Adapun komponen kualitas hubungan dalam penelitian ini terdiri dari kepuasan, kepercayaan, komitmen. Kualitas hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan. Penelitian ini mengukur kualitas layanan dengan konsep SERVPERF yang terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Penelitian ini menggunakan analisis *structural equation modeling* untuk mengetahui hubungan antar variabel. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan transportasi darat Al Fath Duta di Indonesia dengan responden 189 pelanggan. Adapun hasil pada penelitian ini menunjukkan kepuasan, kepercayaan, komitmen dan *switching barriers* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Komitmen pelanggan dipengaruhi secara signifikan positif oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas teknis dan kualitas fungsional layanan Al Fath.

Kata Kunci: Loyalitas, Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan, *Switching Barriers*, Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional, *Structural Equation Modeling*, Transportasi Darat.

ABSTRACT

In the development of the land transportation industry, loyalty and quality relationships with customers is a key success factor in maintaining business sustainability. The purpose of this research is to find out the factors that can affect customer loyalty by considering the quality of the relationship between service providers and customers and switching barriers. The components of relationship quality in this study consist of satisfaction, trust, commitment. The quality of a good relationship between service providers and customers is determined by the quality of service. This study measures service quality with the SERVPERF concept consisting of technical quality and functional quality. This study uses structural equation modeling analysis to determine the relationship between variables. This research was conducted at the ground transportation company Al Fath Duta in Indonesia with 189 customer respondents. The results of this study indicate satisfaction, trust, commitment and switching barriers have a significant positive effect on customer loyalty. Customer commitment is significantly positively influenced by customer satisfaction and customer trust. Customer trust is influenced by customer satisfaction. Then, customer satisfaction is significantly influenced by Al Fath's technical quality and functional quality.

Keywords: Loyalty, Satisfaction, Commitment, Trust, Switching Barriers, Technical Quality, Functional Quality, Structural Equation Modeling, Land Transportation.