

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN**



Agustinus Sahatma Parulian Sigalingging

No.Mhs. : 125001768/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2017



**UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA PROGRAM
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN TESIS

Nama : AGUSTINUS SAHATMA PARULIAN SG
Nomor Mahasiswa : 125001768/PS/MM
Konsentrasi : Bisnis International
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan
dan Kepuasan Pelanggan, Terhadap Perilaku
Konsumen

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

23/10 17



**UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA PROGRAM
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN TESIS

Nama : AGUSTINUS SAHATMA PARULIAN SG
Nomor Mahasiswa : 125001768/PS/MM
Konsentrasi : Bisnis International
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan, Terhadap Perilaku Konsumen

Nama Penguji

Tanggal

Tanda tangan

Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

(Ketua / Penguji / Pembimbing Utama)

23/10/2017

Mahestu Noviandra Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D

(Anggota / Penguji / CoPembimbing)

23/10/2017

Dr. J. Ellyawati, MM

(Anggota / Penguji)

24 Okt 2017



Ketua Program Studi

Mahestu Noviandra Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Yang menyatakan,



Agustinus Sahatma Parulian Sigalingging



“ karena panjang umur dan lanjut usia serta sejahtera akan ditambahkannya kepadamu. Janganlah kiranya kasih dan setia meninggalkan engkau!

Kalungkanlah itu pada lehermu, tuliskanlah itu pada loh hatimu, maka engkau akan mendapat kasih dan penghargaan dalam pandangan Allah serta manusia.

Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. ”

(Amsal 3:2-5)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat, kesehatan dan mukjizat yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut serta memberikan dukungan sehingga proses penulisan tesis dan proses belajar dapat berjalan dengan baik. Yaitu:

1. TUHAN YESUS KRISTUS SANG JURU SELAMAT, yang senantiasa menyertai saya setiap saat, memberikan saya kesehatan, terang dalam hidup, penghiburan dalam kesusahan dan kekuatan serta ilmu pengetahuan, menemani saya dalam setiap suka dan duka saya saat mengerjakan penelitian ini.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, semua dukungan yang diperlukan dan cinta kasihnya kepada penulis.
3. Bapak Budi Suprpto, MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyumbangkan waktu dan ilmunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Ibu Mahestu Noviandra Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D dan Ibu Dr. J. Ellyawati, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan agar penulisan tesis ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh jajaran dosen MM Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala bimbingan dan ajarannya dalam menempuh pendidikan ini.
6. Lydia Cen. yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dan menjadi teman diskusi untuk proses penyelesaian tesis.

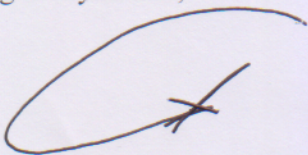
7. Saudara kandung Kak Yenny, Kak Emma, Kak Uli, dan Kak Topan yang telah memberi motivasi.
8. Ponakan Ian, Elo, Kevin, Phia, dan Queenzy yang menghibur.
9. Sahabat-sahabat Brasco, Besty, Android, Aria, Atomic, Athena, Ariseteru yang sudah memberikan banyak hiburan.
10. UNO Family yang memberikan permainan konyol dan menghibur.
11. Tim Inti MM Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2012 yang selalu meluangkan waktu untuk bersama-sama melepaskan kepenatan di tengah proses kegiatan belajar (Angga, Desi, Ika, Peter, Widi, Andi, Ran, Ian, Bapak Noah).
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Makalah ini penulis akui masih banyak kekurangan karena pengalaman yang penulis miliki masih sangat kurang. Akan tetapi dengan terselesaikannya tesis ini, penulis berharap dapat memberikan wacana keilmuan dalam bidang pemasaran khususnya, yang akan bermanfaat bagi banyak pihak.

Terima kasih.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Yang menyatakan,



Agustinus Sahatma Parulian Sigalingging

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pendahuluan.....	9
2.2 Pengertian Asuransi dan Risiko	9
2.2.1 Manfaat asuransi	9
2.2.2 Prinsip dasar asuransi.....	11
2.2.3 Pengertian risiko.....	15
2.2.4 Manajemen risiko.....	16
2.3 Jasa.....	17
2.3.1 Definisi jasa.....	17
2.3.2 Definisi kualitas pelayanan jasa	18
2.3.3 Dimensi kualitas jasa.....	18
2.3.4 Karakteristik jasa.....	19
2.4 Kepercayaan Pelanggan	21
2.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Perilaku Pelanggan.....	23
2.7 <i>Word Of Mouth</i>	29
2.8 Niat Beli Ulang	30
2.9 Riset Terdahulu.....	31
2.10 Rerangka Penelitian	55
2.11 Hipotesis Penelitian	56

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Bentuk dan Lokasi Penelitian	57
3.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	57
3.3 Metode Pengumpulan Data	58
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	59
3.5 Pengujian Instrumen	64
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	64
3.6.1 Analisis uji validitas	64
3.6.2 Analisis uji reliabilitas	65
3.7 Analisis Data	65
3.7.1 Statistik deskriptif	65
3.7.2 Analisis regresi	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	69
4.1.1 Responden asuransi	69
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	78
4.2.1 Validitas	78
4.2.2 Reliabilitas	80
4.3 Analisis Data	81
4.3.1 Statistik Deskriptif	82
4.3.2 Analisis Regresi	87
4.4 Pembahasan	92
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Word of Mouth</i>	92
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	93
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	94
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang	95
4.4.5 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang	96
4.4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang	96

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan	98
5.2 Implikasi Manajerial	99

DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

LAMPIRAN	105
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perusahaan Asuransi Kerugian Joint Venture 2013.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	61
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Status Pernikahan	70
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Usia	71
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Pendapatan Rumah Tangga	72
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jumlah Polis.....	74
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian	74
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Masalah yang Dialami	75
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Klaim Asuransi	75
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Komplain Masalah.....	76
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kontak Penyelesaian Masalah	76
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Lama Penyelesaian Masalah.....	77
Tabel 4.13	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4.14	Hasil Validitas Kepercayaan	79
Tabel 4.15	Hasil Validitas Kepuasan	79
Tabel 4.16	Hasil Validitas <i>Word of Mouth</i>	80
Tabel 4.17	Hasil Validitas Niat Beli Ulang.....	80
Tabel 4.18	Hasil Reliabilitas	81
Tabel 4.19	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.20	Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan	84
Tabel 4.21	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 4.22	Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	86
Tabel 4.23	Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang	87
Tabel 4.24	Hasil Regresi Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	88
Tabel 4.25	Hasil Regresi Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Diagram Asuransi.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Daftar Pertanyaan Kuisioner
Lampiran II.	Data Responden
Lampiran III.	Pernyataan Responden
Lampiran IV.	Tabel R
Lampiran V.	Hasil Karakteristik Responden
Lampiran VI.	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran VII.	Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran VIII.	Hasil Analisis Regresi Berganda



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap *word of mouth* dan niat beli ulang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei yang dibagikan pada 200 orang responden dari dealer mobil, agen asuransi, pembiayaan kredit kendaraan (*leasing*), dan bank di Yogyakarta yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi yang ada di Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan seperti statistik deskriptif, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pertama terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap *word of mouth*. Hasil kedua terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan pelanggan terhadap *word of mouth*. Hasil ketiga terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*. Hasil keempat terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang. Hasil kelima terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan pelanggan terhadap niat beli ulang. Hasil keenam terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, *word of mouth*, niat beli ulang

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of service quality, customer satisfaction, and customer trust on word of mouth and on repurchase.

This research was conducted using survey method that was distributed to 200 respondents from car dealers, insurance agents, leasing and bank loan in Yogyakarta in collaboration with insurance company in Yogyakarta. Analytical methods used such as descriptive statistics, and multiple linear regression analysis.

The results of the research shows that the first result there is a positive influence and significant service quality to word of mouth. The second result there is a positive influence and significant customer's trust to word of mouth. The third result there is positive influence and significant customer satisfaction to word of mouth. The fourth result there is a positive and significant effect on service quality on repurchase intention. The fifth result there is a positive influence and significant customer trust on repurchase intention. The sixth result is a positive influence and significant customer satisfaction with repurchase intention.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer trust, word of mouth, repurchase