

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melewati segala hambatan dan permasalahan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari tantangan, kendala dan hisambatan. Tanpa bantuan dan dorongan dari semua pihak disekeliling penulis, tugas akhir tidak mungkin terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ayahanda Bapak H.Suradi Syamsudin yang telah menanamkan kepada diri saya untuk terus berusaha agar tidak mudah menyerah dalam menjalani hidup ini.
2. Ibu dan kakak tercinta atas dukungan moril, semangat dan doanya selama ini.
3. Ibu Putu Nina Madiawati, ST.,MT selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Citra Kusuma Dewi,SE,MBA selaku dosen penguji pada saat seminar proposal.
5. Ibu Nurafni Rubiyanti SMB.,MBA dan Ibu Cut Irna Setiawan,S.Ab,M.M selaku dosen penguji pada saat seminar proposal.
6. Bapak dan Ibu serta teman magang yang berada di Plasa Telkom Supratman yaitu Pak Iwa, Vicky,Ibu Siti, Pak Aan dan Pak Rujuk.
7. Ardi Ansarullah,S.T yang telah memberikan dukungan dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.
8. Teman-teman saya yaitu Rima Pratita, Arindra, Olla, Fallen, Rani, Destia, Widya, Resti, Ayu yang telah memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
9. staf-staf di sekretariat Administrasi Bisnis yang memberikan pelayanan untuk penulis pada saat penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini mungkin terdapat berbagai kekurangan yang jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi yang dibuat penulis ini dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, 3 Juni 2014

Eva Damayanti  
120310

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 TinjauanPustaka .....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	11
2.1.2 <i>Service</i> (Layanan).....	11
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	12
2.1.4 Nilai Pelanggan .....	12
2.1.5 Keuntungan Dalam Pembentukan Nilai Pelanggan .....	14
2.1.6 Sumber Nilai Pelanggan.....	17
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.8 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	19

2.1.9 Karakteristik dan Tahapan Loyalitas.....	20
2.1.10 Hubungan Nilai dan Loyalitas.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	27
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Skala Pengukuran.....	31
3.3 Tahapan Penelitian .....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Jenis Data .....	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	42
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	45
3.7.2.2 Uji Linieritas.....	46
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.7.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	47
3.7.4 Uji Hipotesis .....	47
3.7.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	47
3.7.5 Koefisien Korelasi.....	48

3.7.6 Uji Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden .....	49
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	49
4.1.2 Usia Responden.....	50
4.1.3 Pekerjaan Responden .....	51
4.1.4 Lama Penggunaan Speedy .....	52
4.1.5 Alasan Menggunakan Speedy .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	53
4.2.1.1 Variabel <i>Customer Perceived Value</i> (X).....	54
4.2.1.2 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
4.2.2 Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	61
4.2.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.2.1.1 Normalitas Data.....	63
4.2.2.1.2 Linieritas.....	64
4.2.2.1.3.Heteroskedastisitas.....	65
4.2.2.2 Regresi Linier Sederhana.....	66
4.2.2.3 Uji Hipotesis.....	67
4.2.2.3.1 Pengaruh Parsial (Uji t).....	67
4.2.3 Hasil Analisis Korelasi.....	69
4.2.4 Uji Determinasi.....	70
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1 Pembahasan Mengenai <i>Customer Perceived Value</i> Pelanggan .....	70
4.3.2 Pembahasan Loyalitas Pelanggan.....	71
4.3.3 Pembahasan Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran.....	72

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	72
5.2.2 Saran untuk Peneliti selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	77

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan Perusahaan-perusahaan <i>Travel</i> .....	4
Tabel 1.2 Jasa <i>Travel</i> Antar Kota <i>Top Brand Award</i> 2011-2013.....	5
Tabel 1.3 Penghargaan Cipaganti Group .....	7
Penelitian Terdahulu .....	21

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 3.2	Pedoman Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 3.3	Kategori Interpretasi Nilai.....	49
Tabel 4.1	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>Corporate Image</i> (X).....	60
Tabel 4.2	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>User Image</i> (X) .....	62
Tabel 4.3	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>Product Image</i> (X).....	63
Tabel 4.4	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Loyalitas pelanggan (Y).....	65
Tabel 4.5	Hasil Uji Linieritas .....	68
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi.....	70
Tabel 4.7	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t).....	71
Tabel 4.8	Analisis Koefisien Determinasi .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Logo PT. Cipaganti Citra Graha Tbk .....	2
Kerangka Pemikiran.....	35
Tahapan Penelitian .....	39
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai .....	49

Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis	
Kelamin Responden .....	56
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	57
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan	
Pekerjaan Responden .....	58
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Rata-rata	
Penggunaan <i>travel</i> Cipaganti Per Bulan Responden.....	59
Gambar 4.5 P-P Plot Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Gambar 4.7 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Brand Image</i> .....	72