

**PENGARUH *CUSTOMER COMMITMENT* DAN
CUSTOMER TRUST PADA LOYALITAS KONSUMEN
YANG DIMODERASI OLEH *GENDER*
(Studi Kasus Pada Hotel Laweyan Di Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat – Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Oleh:

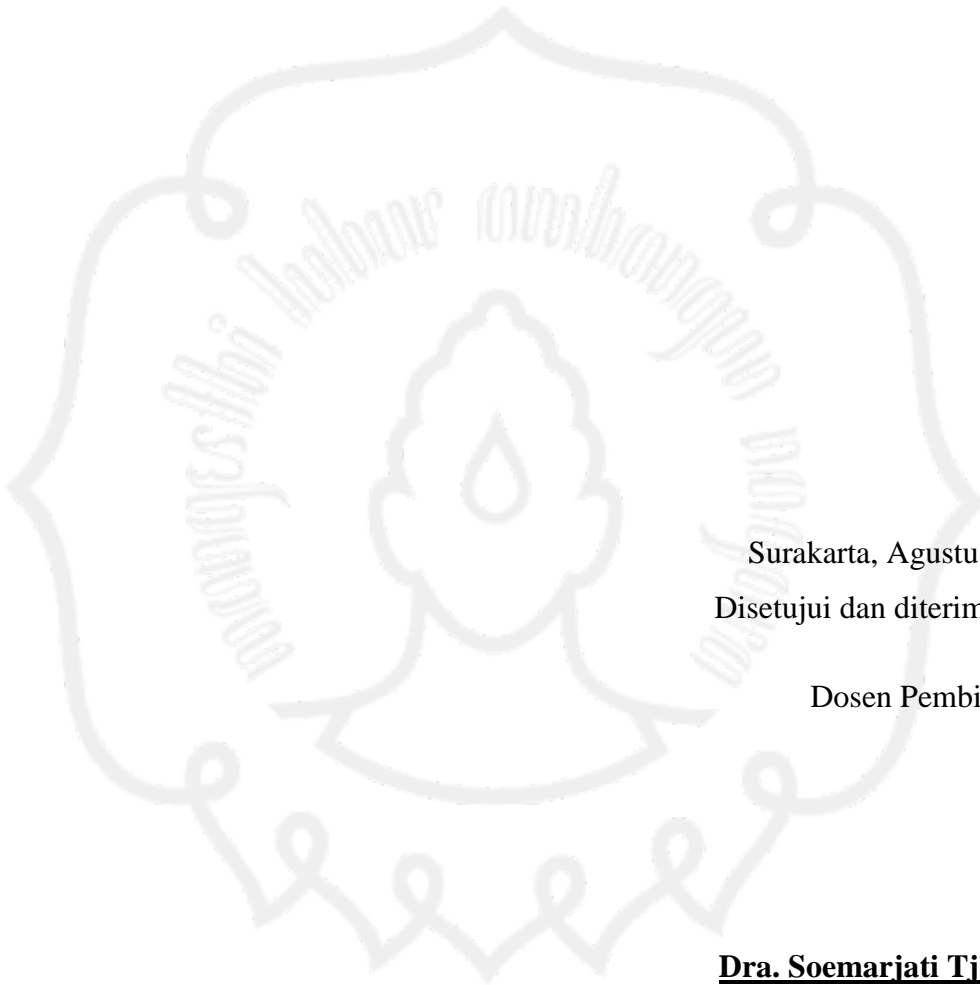
DETTY ARIMBI HARTAS

F0205062

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2009**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *CUSTOMER COMMITMENT* DAN *CUSTOMER TRUST* PADA
LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMODERASI OLEH *GENDER*
(Studi Kasus Pada Hotel Laweyan di Surakarta)**



Surakarta, Agustus 2009

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Soemarjati Tj, MM.

NIP.195108091985032001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas
Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Surakarta, September 2009

Tim Penguji Skripsi:

1. Drs. M. Amien Gunadi, MP sebagai Ketua (.....)
NIP. 195610231986011001
2. Dra. Soemarjati Tj, MM sebagai Pembimbing (.....)
NIP.195108091985032001
3. Drs. Wiyono, MM sebagai Anggota (.....)
NIP. 195505051985031002

HALAMAN MOTTO

“... Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

(QS. At Taubah, Ayat 105)

Do what U can

With what U have

Where U are

(anonim)

Dare to be different

Inspire

(anomin)

You can control your life

Set goals

And reach your dream

By your power

(anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN



✧ *Ibuk dan Bapakku*

✧ *Kedua adikku*

✧ *Diriku sendiri*

✧ *Teman-temanku*

✧ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt atas segala limpahan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Commitment* dan *Customer Trust* pada Loyalitas Konsumen yang dimoderasi oleh *Gender* (Studi Kasus Pada Hotel Laweyan Di Surakarta)”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Prof. Dr. Bambang Sutopo, M.Com., Ak.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. **Dra. Endang Suhari, M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Manajemen FE UNS dan **Reza Rahardian, SE., M.Si.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen FE UNS.
3. **Dra. Soemarjati Tj, MM.**, selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. **Dra. Soemarjati Tj, MM.**, selaku Pembimbing Akademik.
5. **Anita Wijayanti, SE., MM., Akt.**, selaku General Manager Hotel Laweyan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Hotel Laweyan.
6. **Keluargaku tercinta**, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungannya.

7. **Teman-teman Manajemen '05**, terima kasih untuk masukan-masukannya dan kerjasamanya.
8. **Sahabat-sahabatku**, terima kasih untuk kerjasama dan dukungannya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Akhirnya, penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Agustus 2009

Detty Arimbi Hartas

tHank's to.....

- ④ Allah SWT, Yang Maha Agung atas segala kemudahan yang diberikan.....Aku bukan siapa – siapa tanpa –Mu.....Syukur Alhamdulillah atas segala Rahmat –Mu Ya Allah.
- ④ Bapak (makasih buat doa – doanya selama ini, terutama buat sumbangan materialnya....akhirnya saya lulus pak.....) Ibuk (makasih buat doa dan semangatnya.....suatu saat nanti Detty pasti bisa jadi seperti ibuk....)
- ④ Ke2 adikku...Dhiefrina Kusuma Astuti dan Harry Sumantri Hartasa (thanks buat semangatnya....terus doakan biar kakakmu ini cepet dapet kerja yang mapan ...biar bisa bantuin ortu...amien)
- ④ Keluarga besar Balapan (Alm. Eyang Putri, Eyang Kakung, tante cus, tante dewi', tante trin, tante lastri, Om Adi, Om Singgih, Om Joko, Om Nug, De' Yayak, De' Upik, De'Ais, De'Triska, Si Kecil Wowo) terima kasih semuanya...buat doa dan semangatnya.....
- ④ Keluarga Besar Lalung Kidul (Alm. Eyang Kakung, Eyang Putri, Alm. Pakde Joko, Pakde Woko dan Istri, Pakde Agus dan Istri, Pakde Is dan Istri, Om Gun dan Istri, OmAgus dan Istri, dan cucu2 dari Eyang Soekadri.....) terimakasih atas doa dan dukungannya.....
- ④ Sahabat sahabat SMAku tercinta : Indah Ndut (makasih buat doanya y....buruan cari jodoh...tar keburu tuwir, ho2.....), Frizka (thx y friz..buat semangatnya...hayuk cari kerja bareng.....), Windah (kamu yang paling maju d'antara qt...suatu saat nanti aku akan menyusulmu..punya karier, suami yang baik, dan baby yg lucu...)
- ④ Fahmi Ahmad Abdat (Terima kasih buat Doa dan semangatnya...makasih slalu ngingetin kalo Allah sayang ma aku.....cepat lulus ya...2011 menanti, aku percaya semua akan indah pada waktunya...)
- ④ Sahabat sekaligus kekasihku yang gila Anjar Chong..akhirnya kita berhasil membuat payung yang kuat...yang tak lapuk karna hujan, dan tak retak karna panas....semangat njar...awal kehidupan baru menanti...perjuangan belum berakhir (sst.....neng teknik yo.....,ho2)

- ⊕ Temen2 pemasaran : rini (thx ya rin...buat infonya ho2...ssst.....LDR, sapa takut...he2), intan (makasih dah dateng ke pendadaranQ...mksh dah ditraktir bakso tasik,,,,he2_), simbah (ap y?, makasih buat semuanya y mbah,,,makasih dah nemenin wisata kuliner di Solo, ndang dirampungke kuliahE, jare meh golek istri....), mamad n ika (moga langgeng sampe tua, mad makasih dah ngajarin SPSS), helmi (kalo dah sukses jagn lupa hub aku ya,,,ho2), dewiQ R (ayo wiQ..kapan karaokean....) asad, aziz, boy, ria, hmmm sopo meneh ya...(pokoke mugo2 cepet lulus, trus buat yg dah lulus mugo2 cepet dpet gawe.....amien)
- ⊕ Temen2 Manajemen "05 : maz taQQur (makasih ya, buat semuanya,,aku banyak utang budi ma dirimu ni....cepat lulus, jo kepenaken magang...), nanang (makasih buat masukan2nya, jurnal2nya..percaya kalo qt ngasih kebaikan, pasti kebaikan juga yg qt dapat...semangatt...), bezter (thx dah mewarnai FB-Q, ho2...makasih juga buat semangat n doanya...), anang, nila (kita bersatu di tempat suhu yoo....ra wani sebut merk q), cHepE (kok ada y orang langka koyok kowe...jan2, cewekmu emang hebat yo..gelem karo kowe...), jenggot, april, mikha, nita, bin2 (kesuksesan menanti di depan mata....amien), johar (jo...perjuangkan cintamu,,,mosok singo kalah karo kucing...ho2) dan buat temen2 laen yang belum disebut namanya...pokoke maturnuwun nggeh....
- ⊕ dewiQ sa'adah n zeni alfiani (wah2 yang udah wisuda.....cepat dapet gawe ya...), watiQ, andari, icha', dyah, sekar, (ayo...cepat lulus ndang....)
- ⊕ Temen2 Melatier's : mbak ra3 (wah, enaknya yg udah kerja), mbk anik (aku jeh kelingan kowe to mbak..), mbk tian (dah lu2s blm mbak...gmna uda?), mbk ida (kangen2...dah lama gak ketemu ya....sukses yo mbak...), ocha' (piye cha' jare meh wisuda bareng...)
- ⊕ Temen2 Aulia : Erna (gek ndang cari jodoh...ben kuliahe gek rampung...ho2, gk usah takut, km pasti bisa lulus tepat waktu..kamu pinter kok.), Hesti (hes2...oyo pacaran wae..dijaga ya mazQ, biar aq dpt pahala masjid), Ayun (heh, ngopo

pindah barang,,, ra kangen po karo mbakmu seng ayu iki..), Wida (jo tanding ae, ndang digarap skripsine, ho2), dan teman2 Aulia yang lain...

- Untuk semua pihak yang belum disebut, atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Loyalitas Konsumen	11
2. <i>Customer Commitment</i>	15
3. <i>Consumer Trust</i>	20

4. <i>Gender</i>	21
B. Posisi Studi	22
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	25
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Teknik Sampling	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Sumber Data	31
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
G. Pengujian Statistik	33
1. Pengujian Instrumen Penelitian	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas	34
2. Metode Analisis Data	35
a. Analisis Deskriptif.....	35
b. Uji Asumsi Klasik.....	35
1) Multikolonieritas	35
2) Autokorelasi	36
3) Heteroskedastisitas	37
4) Normalitas	38
c. Analisis Regresi Bertingkat.....	39

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
1. Karakteristik Responden.....	45
2. Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner.....	49
C. Uji Instrumen Penelitian	55
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
D. Analisis Data Penelitian	60
1. Uji Asumsi Klasik	60
a. Multikolonieritas	60
b. Autokorelasi	61
c. Heteroskedastisitas	63
d. Normalitas	64
2. Hasil Pengujian Regresi Bertingkat.....	65
a. <i>t – test</i>	66
b. Uji <i>R Square</i>	67
c. Uji F.....	68
E. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V. PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan	74
C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA 76

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
II.1 Posisi Studi.....	23
III.1 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Durbin – Watson..	37
IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	47
IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	48
IV.6 Distribusi Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	48
IV.7 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	49
IV.8 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Commitment</i>	50
IV.9 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Trust</i>	52
IV.10 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	54
IV.11 Nilai KMO dan Bartlett's.....	56
IV.12 Rincian Variabel dan Jumlah Pertanyaan.....	57
IV.13 Hasil Uji Validitas.....	58
IV.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
IV.15 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	61
IV.16 Nilai Durbin Watson.....	62
IV.17 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	62
IV.18 Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	64

IV.19 Hasil Uji Normalitas.....65

IV.20 Hierarchical Regression Analysis.....66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran.....	24

