

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* PADA
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA X (PERSERO) SURABAYA**

TESIS



Oleh :

KURNIA PUSPASARI

8112413002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2015

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* PADA
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA X (PERSERO) SURABAYA**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen**

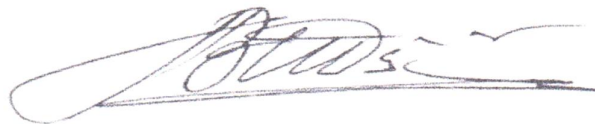


**Oleh :
KURNIA PUSPASARI
8112413002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul Pengaruh *Service Quality* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* dan *Trust* Pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) di Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Kurnia Puspasari dengan nomor induk 8112413002 telah disetujui untuk diuji.



Prof. Budiman Christiananta, Drs.Ec.,M.A.,Ph.D

Pembimbing Tesis

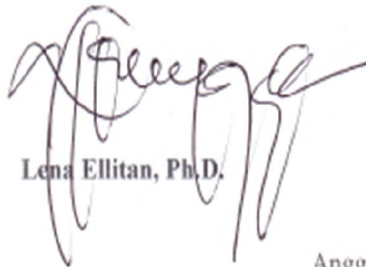
LEMBAR PERSETUJUAN (II)

Tesis berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* dan *Trust* Pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Kurnia Puspasari dengan nomor induk 8112413002 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada Januari 2015

Tim Penguji

Ketua



Lena Ellitan, Ph.D.

Sekretaris



Dr. Tuty-Lindawati, S.E., M.M.

Anggota



Prof. Budiman Christiananta, Drs. Ec., M.A., Ph.D

Program Pascasarjana

Direktur



Prof. Anita Lie, Ed.D.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, Januari 2015



Kurnia Puspasari

8112413002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas tesis ini dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* dan *Trust* Pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) di Surabaya”. Penyusunan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada jenjang strata dua (S-2) di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi penulis saat menyusun tesis ini. Dalam penyusunan tesis ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Anita Lie, Ed.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membuka wawasan penulis.
2. Ibu, Dr. Fenika Wulani, selaku Ketua Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan masukan positif kepada penulis.
3. Bapak Prof. Budiman Christiananta, Drs.Ec.,M.A.,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran perbaikan, masukan positif, dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Ibu Lena Ellitan, Ph.D. dan Ibu Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M, yang telah memberikan saran perbaikan dan masukan positif dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh staf pengajar pada Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bimbingan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama perkuliahan.

6. Bapak, Ibu, Mbak Yani sekeluarga yang memberikan dukungan moral, semangat dan doa kepada penulis selama ini.
7. Suami tercinta, Dimas, atas segala dukungan, semangat dan doa setiap saat kepada penulis hingga akhirnya tesis ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman penulis dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan tesis ini.

Kiranya segala kebaikan dan perhatian yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan.

Surabaya, 02 Februari 2015

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the date.

Kurnia Puspasari

ABSTRAK

Adanya kecenderungan pelanggan lebih memilih gula impor saat ini adalah kaitannya dengan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh: (1) variabel *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*; (2) variabel *Service Quality* terhadap *Trust*; (3) variabel *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*; (4) variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Trust*; (5) variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Customer Loyalty*; (6) variabel *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*; (7) variabel *Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan di PT. Perkebunan Nusantara X (Persero).

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pembeli gula dan tetes PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) yang memenuhi kriteria pernah melakukan pembelian gula/tetes di PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) lebih dari 1 (satu) kali selama 1 (satu) tahun terakhir di Surabaya sebanyak 145 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Judgemental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan program AMOS (*Analysis of Moment Structures*).

Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah : Variabel *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*, *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *trust*, *service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* namun tidak cukup signifikan, *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *trust*, *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*, dan *trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* di PT. Perkebunan Nusantara X (Persero),

Kata kunci: *Service Quality, Organizational Citizenship Behavior, Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.*

ABSTRACT

The tendencies of customers choose import sugar was related to customer loyalty and satisfaction. This study aims to examine and analyze the effect of: (1) variables *Service Quality* on *Customer Satisfaction*; (2) variables *Service Quality* on *Trust*; (3) variables *Service Quality* on *Customer Loyalty*; (4) variables *Organizational Citizenship Behavior* on *Trust*; (5) variables *Organizational Citizenship Behavior* on *Customer Loyalty*; (6) variables *Customer Satisfaction* on *Customer Loyalty*; (7) variables *Trust* on *Customer Loyalty* on customers PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya.

This type of research in this study is an explanatory using quantitative approaches. The population is the customer PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya, while sample taken in the study is the customers who have purchased at PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya more than 1 times in the last 1 year at Surabaya as many as 145 people. Samples were taken using judgemental sampling technique. The data analysis technique used is the SEM (*Structural Equation Modelling*) by using the program AMOS (*Analysis of Moment Structures*).

The results obtained in this study are: Variable service quality has a significant impact on customer satisfaction, service quality has a significant effect on trust, service quality has a impact on customer loyalty but not significant, organizational citizenship behavior has a significant impact on trust, organizational citizenship behavior has a significant impact on customer loyalty, customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty, and trust has a significant influence on customer loyalty in the PT. Perkebunan Nusantara X (Persero)

Keywords: **Service Quality, Organizational Citizenship Behavior, Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN (I).....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN (II)	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRCT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 <i>Service Quality</i>	12
2.2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	13

2.2.3	<i>Customer Satisfaction</i>	15
2.2.4	<i>Trust</i>	17
2.2.5	<i>Customer Loyalty</i>	18
2.2.6	Keterikatan antar variabel	14
1.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	19
3.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	19
4.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap <i>Trust</i>	20
5.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
6.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
7.	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Kerangka Konseptual	22
3.2	Hipotesis	23
3.3	Rancangan Penelitian.....	23
3.4	Identifikasi Variabel	24
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5.1	Variabel Eksogen	24
3.5.2	Variabel Intervening.....	26
3.5.3	Variabel Endogen.....	27
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.7	Alat dan Pengukuran Variabel	28
3.8	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	28
3.9	Teknik Analisis Data	29

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Deskripsi variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	33
4.1.2	Deskripsi <i>Variabel Organizational Citizenship Behaviour</i> (X1)	35
4.1.3	Deskripsi variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Z1).....	37
4.1.4	Deskripsi variabel <i>Trust</i> (Z2).....	38
4.1.5	Deskripsi variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y1).....	39
4.2	Uji Asumsi SEM.....	40
4.2.1	Uji Normalitas.....	40
4.2.2	Uji Validitas	42
4.2.3	Uji Reliabilitas	45
4.3	Persamaan Struktural.....	47
4.4	Pengujian Hipotesis	50
4.5	Uji Keseluruhan Model.....	53

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1	Pengaruh Langsung <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satsifaction</i>	56
5.2	Pengaruh langsung <i>Service Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	57
5.3	Pengaruh Langsung <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	58
5.4	Pengaruh Langsung <i>Organziational Citizenship Behavior</i> Terhadap <i>Trust</i>	59
5.5	Pengaruh Langsung <i>Organziational Citizenship Behavior</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	60
5.6	Pengaruh langsung <i>Customer Satsifaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	61
5.7	Pengaruh langsung <i>Customer Satsifaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	62

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Skala Likert	28
Tabel	4.1	Interval Rata - Rata Skor.....	33
Tabel	4.2	Deskripsi Rata-rata Persepsi Responden atas <i>Service Quality</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero).....	34
Tabel	4.3	Deskripsi Rata-rata Persepsi Responden atas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero)	37
Tabel	4.4	Deskripsi Rata-rata Persepsi Responden atas <i>Customer Satisfaction</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero).....	38
Tabel	4.5	Deskripsi Rata-rata Persepsi Responden atas <i>Trust</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero)	39
Tabel	4.6	Deskripsi Rata-rata Persepsi Responden atas <i>Trust</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero)	39
Tabel	4.7	<i>Test of Univariate Normality for Continuous Variables</i>	41
Tabel	4.8	Validitas Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>) Variabel Eksogen.....	44
Tabel	4.9	Validitas Model Pengukuran (<i>Measurment Model</i>) Variabel Endogen	45
Tabel	4.10	Uji Reliabilitas Variabel Eksogen	46
Tabel	4.11	Uji Reliabilitas Variabel Endogen.....	47
Tabel	4.12	Pengujian Hipotesis	51
Tabel	4.13	Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	3.1	Kerangka Penelitian.....	22
Gambar	4.1	<i>Factor Loading</i> item-item pengukuran Dimensi <i>Service Quality</i>	42
Gambar	4.2	Signifikansi <i>Loading Factor Model</i> Pengukuran Dimensi <i>Service Quality</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket
- Lampiran 2 *Input Data Lisrel (Conceptual Base)*
- Lampiran 3 *Normal Scores*
- Lampiran 4 *Output SEM LISREL*
- Lampiran 5 Model Pengukuran
- Lampiran 6 Input Data Pengukuran Dimensi *Service Quality*