



**ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS
MUDAH**

TESIS

CUT AVIYANTI 2010121025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS MUDAH

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

CUT AVIYANTI 2010121025

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN NASIONAL JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Cut Aviyanti

NIM : 2010121025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Desember 2021

Yang menyatakan,



Cut Aviyanti

NIM. 2010121025

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cut Aviyanti
NIM : 2010121025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

**ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS
MUDAH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 17 Januari 2022

Yang menyatakan,



Cut Aviyanti
NIM. 2010121025

ANALYSIS OF COMPANY LOYALTY AT PT LEGALITAS MUDAH

By: Cut Aviyanti

Abstract

The sustainability of the company is the goal of every company. To achieve this sustainability, there are several aspects that need to be considered. The synergy between the company's image, customer trust, and the company's reputation in the company can affect customer satisfaction and loyalty. The main objectives of this study are to 1) determine the effect of corporate image on customer satisfaction; 2) determine the effect of customer trust on customer satisfaction; 3) determine the influence of the company's reputation on customer satisfaction; and 4) knowing the effect of customer satisfaction on customer loyalty. This study uses a quantitative method. This research was conducted at PT. Easy Legality. The research sample is a customer of PT. Easy Legality amounted to 100 respondents. The instrument used in this research is a questionnaire. Data collection techniques are carried out by means of observation, interviews, documentation, distribution of questionnaires, and library searches. The results showed that the company's image has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of $t_{count} 2.742 > t_{table} 1.986$. Customer trust has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of $t_{count} 3.153 > t_{table} 1.986$. Company reputation has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of $t_{count} 2.322 > t_{table} 1.986$. Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. These results are evidenced by the value of $t_{count} 3.035 > t_{table} 1.986$.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction

ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS MUDAH

Oleh: Cut Aviyanti

Abstrak

Keberlangsungan perusahaan menjadi tujuan dari setiap perusahaan. Untuk mencapai keberlangsungan tersebut, terdapat beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan. Sinergi antara citra perusahaan, kepercayaan pelanggan, dan reputasi perusahaan pada perusahaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan; 2) mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan; 3) mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan; dan 4) mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Legalitas Mudah. Sampel penelitian merupakan pelanggan PT. Legalitas Mudah berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, pembagian kuisioner, dan penelusuran pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2.742 > t_{tabel} 1,986$. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3.153 > t_{tabel} 1,986$. Reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2.322 > t_{tabel} 1,986$. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3.035 > t_{tabel} 1,986$.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

TESIS

ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS MUDAH

Dipersiapkan dan disusun oleh :
CUT AVIYANTI 2010121025

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Januari 2022
dan dinyatakan Lulus**



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si
Ketua Penguji



Dr. Rusdi Musa Ishak, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Prasetvo Hadi, S.E., M.M. CFMP
Penguji 2



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,
Ak., M.Ak., CA., CSRS**
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Januari 2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA

Jalan RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp: 021-7656971, Fax : 021-7656904

Website : <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email : feb.upnvj@gmail.com

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Pada hari ini, Jumat tanggal 17 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa:

Nama : Cut Aviyanti
NIM : 2010121025
Program Studi : Magister Manajemen

“ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS MUDAH”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak-lulus*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si	Ketua Penguji	1.
2	Dr. Rusdi Musa Ishak, S.E., MM	Penguji/Pembimbing I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP	Penguji/Pembimbing II	3.

JAKARTA, 17 Januari 2022
MENGESAHKAN
a.n Dekan
Kaprog Magister Manajemen

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos., M.M., CRA, CRP.MMA

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tesis ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini memiliki judul “**Analisis Loyalitas Perusahaan Pada PT Legalitas Mudah**”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Rusdi Ishaq S.E., M.M selaku pembimbing I dan Prasetyo Hadi S.E., M.M. CFMP selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Ucapan terimakasih juga di sampaikan kepada Dr AlFatih S Manggabarani, S.E., M.Si selaku dosen penguji pada ujian tesis yang telah memberikan banyak masukan yang membangun. Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada Kepala Program Studi Magister Manajemen Dr Yudi Nur Supriadi M.M serta Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Dr DianWicakasih Arieftiara, SE., AK., M.Ak., CA., CSRS.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Papah H Muchtarudin Hasyim dan Mamah H Siti Romsah serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Jakarta, 20 November 2021

Cut Aviyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1. Penelitian Yang Relevan.....	8
II.2. Loyalitas Pelanggan.....	13
II.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
II.4. Kepercayaan Pelanggan.....	18
II.5. Perusahaan.....	21
II.6. Citra Perusahaan.....	22
II.7. Reputasi Perusahaan.....	25
II.8. Pemasaran.....	26
II.9. Kerangka Pemikiran.....	29
II.10. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
III.1. Pengertian Variabel dan Pengukuranya.....	33
III.2. Populasi dan Sampel.....	35
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.4. Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	40
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	41
IV.3 Analisis Hasil dan Uji Hipotesis.....	45
IV.4 Pembahasan.....	54
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
V.1 Kesimpulan.....	59
V.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komplain terhadap Perusahaan Periode 2021	4
Tabel 2. Pengukuran Variabel	35
Tabel 3. Skala <i>Linkert</i>	37
Tabel 4. Nilai Mean, Minimum, Maksimum, Standar Deviasi.....	46
Tabel 5. Nilai <i>Cross Loading</i>	48
Tabel 6. Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	50
Tabel 7. Nilai <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 8. Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	51
Tabel 9. Nilai <i>R-Square (R²)</i>	52
Tabel 10. Hasil Uji t-statistik	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jenis-jenis Layanan PT. Legalitas Mudah	3
Gambar 2. Pilihan Paket Layanan PT. Legalitas Mudah	3
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. Halaman depan <i>website</i> PT. Legalitas Mudah	41
Gambar 5. Karakteristik responden menurut jenis kelamin	42
Gambar 6. Karakteristik responden menurut jenis kelamin	42
Gambar 7. Karakteristik responden menurut jumlah menggunakan jasa	43
Gambar 8. Karakteristik responden menurut lama menjadi pelanggan.....	44
Gambar 9. Karakteristik responden menurut kepentingan menggunakan jasa.....	45
Gambar 10. <i>Path Diagram</i> hasil perhitungan.....	48