

**PENGARUH *CUSTOMER COST* DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *FIRST MEDIA***  
(Studi Kasus Di Komplek Cimandala Permai Kelurahan Cimandala Kecamatan  
Sukaraja Kabupaten Bogor )

***THE EFFECT OF CUSTOMER COST AND TRUST IN  
CUSTOMER LOYALTY OF FIRST MEDIA***  
(*A Case Study In Cimandala Permai Kelurahan Cimandala Kecamatan Sukaraja  
Kabupaten Bogor*)

Skripsi Oleh Iing Justrit

2011410013

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA 2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iing Justrit  
NIM : 2011410013  
Jurusan : Manajemen  
Permintaan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER COST* DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
FIRST MEDIA

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang

Ujian

Skripsi Sarjana pada tanggal 10 Agustus 2018

Jakarta, 10 Agustus 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing

(Dian Angraini Rahim, MSI)

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

**PENGARUH *CUSTOMER COST* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN FIRST MEDIA**

**THE EFFECT OF CUSTOMER COST AND TRUST IN CUSTOMER  
LOYALTY OF FIRST MEDIA**

**Oleh IING JUSTRIT**

**2011410013**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini**

**Jakarta.....2018**

**Ellena Nurfazria Handayani, SE , MM  
Pembimbing**

---

**Penguji I**

**Penguji II**

**Penguji III**

**Dr. Tri Mardjoko, SE, M.Si  
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dian A Rahim, SE, M.Si  
Ketua Jurusan Manajemen**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ing Justrit

NIM : 2011410013

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **“Pengaruh *Customer Cost* dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan First Media (Studi Kasus Di Komplek Cimandala Permai Kelurahan Cimandala Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bogor).** yang dibimbing oleh ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, di Jakarta pada tanggal 10 Agustus 2018.

Yang menyatakan,

Ing Justrit

## ABSTRAK

**Iing Justrit, NIM 2011410013, Judul :** Pengaruh *Customer Cost* Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan First Media (Studi Kasus Di Komplek Cimandala Permai Kelurahan Cimandala Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bogor).

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis untuk mengetahui Pengaruh *Customer Cost* Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan, manfaat penelitian ini untuk mengembangkan model penelitian dan melengkapi referensi–referensi terdahulu. Hasil adjusted R Square menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dijelaskan oleh variable *customer cost* dan kepercayaan konsumen sebesar 20,4% dan sisanya sebesar 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini. Pengumpulan data ini diperoleh data responden selama 3 bulan, hasil penelitian menunjukkan **berpengaruh signifikan** dikarenakan f hitung lebih > dari f table dengan nilai  $13,650 > 2,70$ . **(xi halaman, 89 halaman, 2018, 4 gambar, 24 tabel, 10 lampiran)**

Kata kunci : Pengaruh *Customer Cost* Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Jakarta, 20 Agustus 2018

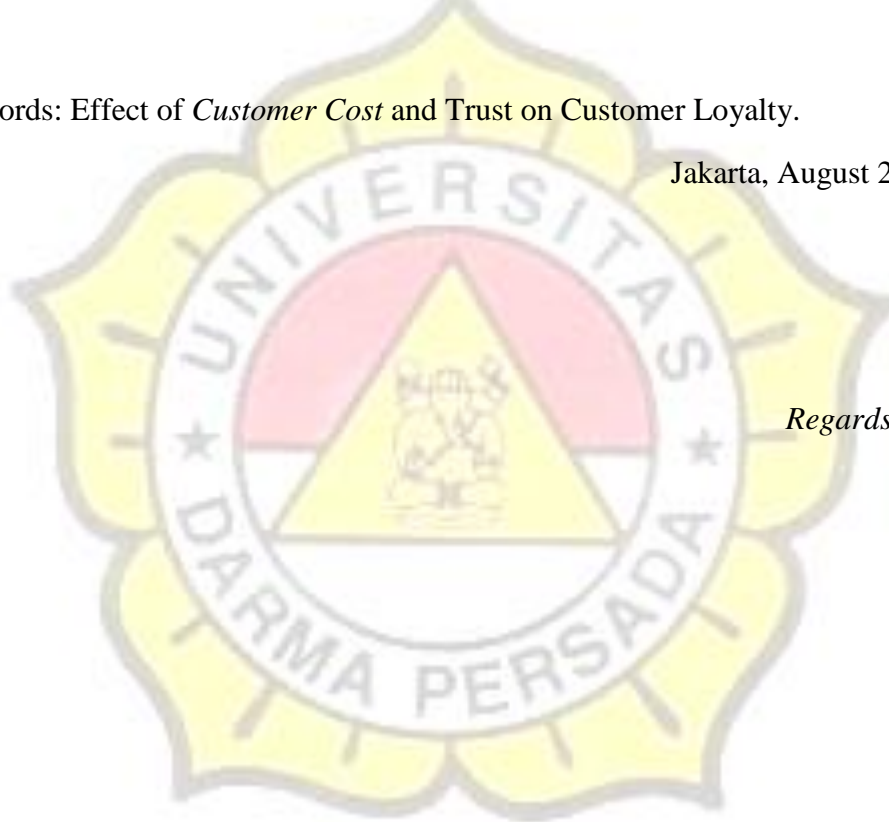
Penulis

## ABSTRACT

*Iing Justrit, NIM 2011410013, Title: The Effect of Customer Cost and Trust on Customer Loyalty of First Media (Case Study in Cimandala Permai Complex, Cimandala Village, Sukaraja District, Bogor Regency). This research has the aim of analyzing to determine the effect of Customer Cost and Trust on Customer Loyalty, the benefits of this research to develop a research model and complement previous references. Adjusted R Square results show that customer loyalty is explained by variable customer cost and consumer confidence by 20.4% and the remaining 79.6% is influenced by other variables not included in this study. This data collection obtained respondents data for 3 months, the results showed a significant effect due to  $f_{count} > f_{table}$  with a value of  $13.650 > 3.09$ .*

Keywords: Effect of *Customer Cost* and Trust on Customer Loyalty.

Jakarta, August 20, 2018



*Regards*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh *Customer Cost* dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan First Media”. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya.
- 2) Bapak Dr. Tri Mardjoko, MA. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
- 3) Ibu Dian Anggraini Rahmi, MSI Kepala Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
- 4) Seluruh Dosen Ekonomi Universitas Darma Persada, khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmunya selama ini.
- 5) Kedua Orang tua yang selalu memberikan doa restu, memberikan dukungan baik moral maupun moril dan selalu member semangat untuk lebih baik lagi.
- 6) Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
- 7) Istri tercinta Putri Handayani dan anak tersayang Arfa Pratama Gadingmas yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

- 8) Purnama Riani SH MH yang selalu memberikan dukungan dan doa
- 9) Teman-teman seperjuangan tahun 2011, saling berbagi pengetahuan, membantu mencari buku pendukung dan banyak hal-hal.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan di atas. Skripsi ini tentu saja belum mencapai dari kata sempurna, sehingga penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang tentunya akan membuat penulis lebih baik lagi. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Iing Justrit



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

