

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. MEDIALI SINERGI TAHUN 2023**

**TESIS**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**NAMA : BELINDA  
NIM : 61101020200036**



**PROGRAM PASCASARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2023**

## SERTIFIKASI BEBAS PLAGIAT



Saya Belinda, yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan adalah benar hasil karya saya kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini merupakan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh STIE GICI batal saya terima.

Depok, 25 Juli 2023

Belinda



PASCASARJANA JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. MEDIALI SINERGI TAHUN 2023**

Oleh :

|         |                      |
|---------|----------------------|
| Nama    | : Belinda            |
| NIM     | : 61101020200036     |
| Jurusan | : Magister Manajemen |

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 31 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,  
Ketua Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ahmad Subagyo, SE, MM  
MM

Dr. Christina Ekawati, SE,

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PASCASARJANA JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tesis Berjudul

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. MEDIALI SINERGI TAHUN 2023**

Oleh :

Nama : Belinda  
NIM : 61101020200036  
Jurusan : Magister Manajemen

Telah di Uji dan Dipertahankan Dalam Sidang Tesis Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Agustus 2023  
Waktu : 07.30 – 09.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Aries Zuswana SH, MM, MH (.....)  
Anggota 1 : Dr. Christina Ekawati SE, MM (.....)  
Anggota 2 : Prof. Dr. Ahmad Subagyo SE, MM (.....)

Mengtahui,  
Ketua Program Pascasarjana STIE GICI

Dr. Christina Ekawati SE, MM

## **MOTTO**

- ♥ Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan. (Najwa Shihab)
- ♥ Pendidikan adalah kemampuan untuk mendengarkan segala sesau tanpa membuatmu kehilangan temperamen atau rasa percaya diri. (Robert Frost)
- ♥ Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan. (Tan Malaka)

## **PERSEMBAHAN**

- ♥ Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku.
- ♥ Ayah Sawaludin dan ibu Dahlia, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.
- ♥ Suamiku Danny Saputra yang selalu setia mendampingi dan yang selalu memberikan dukungan.
- ♥ Teman-teman Magister Manajemen STIE GICI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar magister manajemen pada program pascasarjana STIE GICI dan kemungkinan manfaat yang dapat ditawarkan dari hasil penelitian ini kepada semua pihak yang berkepentingan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam mengungkapkan, menyajikan dan memilih serta mengolah materi tesis ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis dengan rendah hati menunggu saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Banyak pihak yang telah berkontribusi dengan sepenuh hati, oleh karena itu izinkan saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Christina Ekawati, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE GICI.
2. Bpk. Prof. Dr. H. Ahmad Subagyo, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga selesainya tesis ini.
3. Dewan penguji yang telah banyak memberikan masukan yang berharga dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar Magister Manajemen STIE GICI yang telah memberikan ilmunya melalui kegiatan pembelajaran.
5. Seluruh staf administrasi Magister Manajemen STIE GICI, yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Manajemen STIE GICI.

6. Ayah dan Ibuku tercinta serta adikku tersayang yang telah memberikan segala cinta dan perhatiannya, sehingga penulis terdorong untuk menyelesaikan cita-cita mulia ini.
7. Ibu Lulu Rosa Indah sebagai Direktur Dan Bpk. Anas Lotfi Sebagai Wakil Direktur, serta karyawan PT. Mediali Sinergi yang telah memberikan izin dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua responden yang telah meluangkan waktu dan kerja samanya demi kelancaran penelitian ini.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menempuh pendidikan di Magister Manajemen STIE GICI. Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak/ibu/Saudara/i dan teman-teman sekalian dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang penulis buat baik sengaja maupun tidak disengaja selama berkuliah di STIE GICI maupun selama penulisan Tesis ini. Semoga Allah SWT mengampuni segala kesalahan dan menunjukkan jalan yang lurus dan benar kepada kita semua. Amin

Depok, 25 Juli 2023

Belinda

## DAFTAR ISI

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL                           |     |
| HALAMAN SERTIFIKASI BEBAS PLAGIAT ..... | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....      | iv  |
| KATA PENGANTAR .....                    | v   |
| DAFTAR ISI.....                         | vii |
| DAFTAR TABEL .....                      | xii |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xiv |
| ABSTRAK.....                            | xv  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN.....                  | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....         | 1   |
| 1.2 Pembatasan Masalah .....            | 8   |
| 1.3 Identifikasi Masalah.....           | 8   |
| 1.4 Rumusan Masalah .....               | 8   |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                     | 9         |
| 1.6 Kebaruan Penelitian .....                                   | 10        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                              | <b>11</b> |
| 2.1 Landasan Teori.....                                         | 11        |
| 2.1.1 Komunikasi Pemasaran.....                                 | 11        |
| 2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran.....                    | 11        |
| 2.1.1.2 Tujuan Komunikasi Pemasaran.....                        | 12        |
| 2.1.1.3 Bauran Komunikasi Pemasaran .....                       | 13        |
| 2.1.2 Kepercayaan.....                                          | 16        |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....                             | 16        |
| 2.1.2.2 Strategi Dalam Membangun Kepercayaan.....               | 17        |
| 2.1.2.3 Jenis Kepercayaan Pelanggan .....                       | 19        |
| 2.1.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan.....     | 20        |
| 2.1.2.5 Indikator Kepercayaan .....                             | 21        |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....                                  | 22        |
| 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                     | 22        |
| 2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 23        |
| 2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....                         | 25        |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....                        | 26 |
| 2.1.3.5 Strategi Kepuasan Pelanggan.....                         | 26 |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....                                  | 27 |
| 2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                     | 27 |
| 2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..... | 29 |
| 2.1.4.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....                     | 30 |
| 2.1.4.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....                  | 31 |
| 2.1.4.5 Indikator Loyalitas Pelanggan.....                       | 32 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                   | 32 |
| 2.3 Kerangka Teori.....                                          | 38 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                                    | 39 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN .....                              | 40 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                            | 40 |
| 3.2 Desain Penelitian.....                                       | 40 |
| 3.3 Variabel Penelitian .....                                    | 41 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel .....                                    | 45 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Ssampel.....                              | 46 |
| 3.5.1 Jenis Dan Sumber Data .....                                | 46 |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....                                  | 46        |
| 3.5.3 Uji Validitas Data .....                                          | 48        |
| 3.5.4 Uji Reliabilitas Data .....                                       | 49        |
| 3.5.5 Uji Asumsi Klasik .....                                           | 49        |
| 3.5.6 Teknik Pengumpulan Sampel .....                                   | 52        |
| 3.6. Metode Analisis Data .....                                         | 52        |
| 3.6.1 Metode Pengujian Data dan Penyajian Data .....                    | 52        |
| 3.6.2 Analisis jalur .....                                              | 53        |
| 3.6.3 Uji Hipotesis .....                                               | 56        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                     | <b>58</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....                                    | 58        |
| 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....                             | 58        |
| 4.3 Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas) ..... | 60        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                               | 60        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                            | 65        |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                       | 66        |
| 4.4.1 Uji Normalitas .....                                              | 66        |
| 4.4.2 Uji Multikolinieritas .....                                       | 68        |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....               | 69        |
| 4.4.4 Uji Linearitas.....                        | 72        |
| 4.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )..... | 74        |
| 4.5.1 Analisis Substruktur Persamaan 1.....      | 74        |
| 4.5.2 Analisis Substruktur Persamaan 2.....      | 78        |
| 4.5.3 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....     | 85        |
| 4.5.4 Pembahasan.....                            | 86        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>           | <b>93</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                             | 93        |
| 5.2 Saran.....                                   | 96        |
| 5.2.1 Untuk Perusahaan.....                      | 96        |
| 5.2.2 Untuk Penelitian Mendatang.....            | 97        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                            |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan PT. Mediali Sinergi Tahun 2021-2022 .....  | 6  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                | 33 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....                                    | 40 |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Independen.....                        | 42 |
| Tabel 3.3 Indikator Variabel Dependen.....                          | 43 |
| Tabel 3.4 Indikator variabel <i>Intervening</i> .....               | 44 |
| Tabel 3.5 Skala Likert.....                                         | 48 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....    | 59 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jumlah pemakaian..... | 59 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemasaran (X1).....     | 61 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....              | 62 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....      | 63 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....        | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....                               | 65 |
| Tabel 4.8 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Persamaan 1 .....       | 66 |

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Persamaan 2 .....               | 67 |
| Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas <i>Tolerance</i> Dan VIF Persamaan 1 ..... | 68 |
| Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas <i>Tolerance</i> Dan VIF Persamaan 2 ..... | 69 |
| Tabel 4.12 Uji Linearitas Persamaan 1 .....                                 | 72 |
| Tabel 4.13 Uji Linearitas Persamaan 2 .....                                 | 73 |
| Tabel 4.14 Uji F Persamaan 1 .....                                          | 75 |
| Tabel 4.15 Uji T Persamaan 1 .....                                          | 76 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 1 .....      | 77 |
| Tabel 4.17 Uji F Persamaan 2 .....                                          | 79 |
| Tabel 4.18 Uji T Persamaan 2 .....                                          | 80 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 2 .....      | 82 |
| Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....                           | 85 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                             | 38 |
| Gambar 3.1 Model Diagram Analisis Jalur.....                     | 54 |
| Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Persamaan 1 ..... | 71 |
| Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Persamaan 2 ..... | 72 |
| Gambar 4.3 Diagram Substruktur Persamaan 1 .....                 | 75 |
| Gambar 4.4 Diagram Substruktur Persamaan 2 .....                 | 79 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Sobel Persamaan 1 .....                     | 83 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Sobel Persamaan 2 .....                     | 85 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....                   | 106 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....                   | 107 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....               | 113 |
| Lampiran 4 Tabel r.....                                | 117 |
| Lampiran 5 Tabel t.....                                | 118 |
| Lampiran 6 Tabel f.....                                | 119 |
| Lampiran 7 Hasil <i>Output</i> SPSS.....               | 121 |
| Lampiran 8 Kartu Bimbingan Tesis.....                  | 141 |
| Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Dari Perusahaan ..... | 142 |