

**PENGARUH ETIKA PEMASARAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BIRO JASA
PERJALANAN TRAVEL UMROH DI KOTA SIDOARJO**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:

FACHRY DWIPRIHANTO SALAM

Nomor Pokok : K.2016.1.33802

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2020

**PENGARUH ETIKA PEMASARAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BIRO JASA
PERJALANAN TRAVEL UMROH DI KOTA SIDOARJO**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:
FACHRY DWIPRIHANTO SALAM
K.2016.1.33802

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH ETIKA PEMASARAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BIRO JASA PERJALANAN TRAVEL UMROH DI KOTA SIDOARJO (PADA PT BULAN BIRU WISATA)

Oleh :

FACHRY DWIPRIHANTO SALAM

K.2016.1.33802

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal :

25 Agustus 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing
ttd

Dr. HANIF MAULUDIN , SE, MSI.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçeçwara

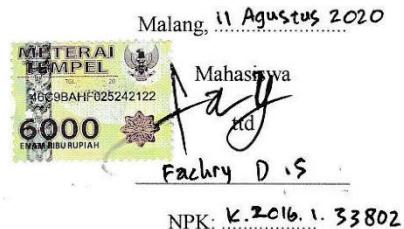
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



SURAT KETERANGAN RISET



PT Bulan Biru Wisata
Jalan Delima 24 Wage Kec. Taman Kabupaten Sidoarjo - Indonesia
Email: bulanbirutour@gmail.com
0821-4080-4778

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Yudha Perwira
Jabatan : Direktur
Perusahaan : PT Bulan Biru Wisata

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Fachry Dwiprihanto Salam
NPK* : K.2016.1.33802
Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE Malangkucecwara Malang

Telah selesai melakukan penelitian pada pelanggan PT Bulan Biru Wisata selama 3 (tiga) hari, terhitung mulai tanggal 16 Maret 2020 sampai dengan 18 Maret 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH ETIKA PEMASARAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BIRO JASA PERJALANAN TRAVEL UMROH DI KOTA SIDOARJO".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

TOUR & TRAVEL
Sidoarjo, 19 Maret 2020

Direktur,



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan berkat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
3. Dra. Lindananty, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Dr. Hanif Mauludin, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dalam proses penggerjaan skripsi ini.
5. Irawan Budi Prasetyo, SE., MM. selaku dosen wali yang selalu membimbing dalam proses penyelesaian studi.
6. Seluruh dosen pengajar di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan pengarahan, pembelajaran, dan membagikan ilmu yang dimiliki selama perkuliahan.
7. Seluruh staff pendukung manajemen kampus di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah membantu kelancaran administrasi selama di STIE-Malangkucecwara.
8. Papa, mama, kakak, dan kedua keponakan saya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta mendoakan yang terbaik dalam menyelesaikan studi.
9. Calon istri saya Farihatun Nisak yang selalu memberikan motivasi dan menemani serta membantu dalam proses penggerjaan skripsi ini.
10. Pimpinan PT Bulan Biru Wisata yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi di PT Bulan Biru Wisata.
11. Teman-teman Bismania (Komeng, Alvin, Peyek, Angga, Zae, mas Faiz dan masih banyak lagi)
12. Tim haha hehe (Ino, Komar, Putra, Ahza, Hasan, Danu, Mahfud, Riyan, Aldy, dan Adi)

Akhirnya dengan segala hormat, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bentuk dukungan dalam penyelesaian skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak,

ABSTRAK

Penilitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh etika pemasaran, reputasi perusahaan dan kepercayaan terhadap retensi pelanggan biro jasa perjalanan travel umroh di kota sidoarjo (PT bulan biru wisata). Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability yakni teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 sampel (85 Jamaah Umroh). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan software smart PLS 3.0. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa etika pemasaran, reputasi perusahaan, serta kepercayaan dapat meningkatkan retensi pelanggan pada biro perjalanan travel umroh di kota sidoarjo (PT bulan biru wisata).

Kata Kunci: Etika pemasaran, kepercayaan, Reputasi perusahaan, Retensi.

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of marketing ethics, company reputation and trust in customer retention of Umrah travel service bureaus in Sidoarjo city (PT Bulan Biru Wisata). The sampling method used in this study was a non-probability technique, namely purposive sampling technique. The number of samples in this study were 85 samples (85 Jamaah Umroh). The analysis technique in this research is using smart PLS 3.0 software. The results of this study prove that marketing ethics, company reputation, and trust can increase customer retention at Umrah travel agencies in Sidoarjo city (PT Bulan Biru Wisata).

Keywords: Marketing ethics, trust, company reputation, retention

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : PENGARUH ETIKA PEMASARAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BIRO JASA PERJALANAN TRAVEL UMROH DI KOTA SIDOARJO. Di dalam tulisan ini disajikan pokok – pokok bahasan yang meliputi : etika pemasaran, reputasi perusahaan dan kepercayaan yang mempengaruhi retensi pelanggan biro jasa perjalanan travel umroh di kota Sidoarjo. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak yang kekurangan ketepatan dalam penyajian tulisan di Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 3 September 2020

Penulis,

Fachry Dwiprihanto Salam

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Surat Keterangan Riset.....	iv
Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Peneltian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Etika Pemasaran	7
2.1.2 Reputasi Perusahaan	9
2.1.3 Kepercayaan	10
2.1.4 Retensi Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Model Konseptual Penelitian	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
2.4.1 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Kepercayaan Pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Reputasi Perusahaan	17

2.4.3 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Retensi Pelanggan	18
2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan .	20
2.4.5 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Objek dan Sumber Data Penelitian	23
3.3 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran.....	23
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Metode Analisis Data	27
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	27
3.6.2. Analisis Statistik Inferensial.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	34
4.2.1 Etika Pemasaran	35
4.2.2 Reputasi Perusahaan	35
4.2.3 Kepercayaan	36
4.2.4 Retensi Pelanggan.....	37
4.3 Analisa Data	38
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	38
4.3.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	39
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	41
4.3.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	43
4.4 Pengujian Hipotesis	47
4.4.1 Pengujian Hipotesis H1(Pengaruh etika pemasaran terhadap kepercayaan).....	47
4.4.2 Pengujian Hipotesis H2 (Pengaruh etika pemasaran terhadap reputasi perusahaan)	48
4.4.3 Pengujian Hipotesis H3 (Pengaruh etika pemasaran terhadap retensi pelanggan).....	48
4.4.4 Pengujian Hipotesis H4 (Pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan)	49

4.4.5 Pengujian Hipotesis H5 (Pengaruh reputasi perusahaan terhadap retensi pelanggan)	49
4.5 Pembahasan	49
4.5.1 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Kepercayaan Pelanggan	49
4.5.2 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Reputasi Perusahaan	50
4.5.3 Pengaruh Etika Pemasaran terhadap Retensi Pelanggan.....	51
4.5.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan .	52
4.5.5 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan	52
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Kontribusi Penelitian.....	54
5.3 Keterbatasan Penelitian	54
5.4 Saran-Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	13
Tabel 3.1.....	25
Tabel 4.1.....	33
Tabel 4.2.....	35
Tabel 4.3.....	35
Tabel 4.4	36
Tabel 4.5.....	37
Tabel 4.6	39
Tabel 4.7.....	40
Tabel 4.8.....	41
Tabel 4.9.....	42
Tabel 4.10.....	42
Tabel 4.11.....	44
Tabel 4.12.....	45
Tabel 4.13.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	38
Gambar 4.1	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1	58
Lampiran-2	60
Lampiran-3	61