

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MOTOR DI TIMOR LESTE**



TESIS

Candido Gomes Cardoso

00000124291

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TEKNOLOGI FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS
MULTIMEDIA NUSANTARA TANGERANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR
DI TIMOR LESTE**



TESIS

Laporan Penelitian (*Thesis*)

Diajukan sebagai pemenuhan persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M)
pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi

Candido Gomes Cardoso

00000124291

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Candido Gomes Cardoso
Nomor Induk Mahasiswa : 000000124291
Program studi : Magister Manajemen Teknologi

TESIS dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR DI TIMOR LESTE

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan Tesis maupun dalam penulisan laporan Tesis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 13 Mei 2025



Candido Gomes Cardoso

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR DI TIMOR LESTE

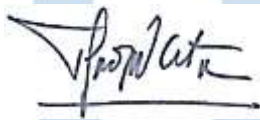
Oleh

Nama : Candido Gomes Cardoso
NIM : 000000124291
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 13 Mei 2025

Pembimbing 1



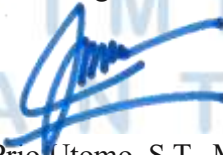
Dr. Drs. J. Johny Natu Prihanto, M.M
NIDN: 0306056102/NIK058485

Pembimbing 2



Dr. Ir. Krist Ade Sudiyono, MM.
NIDN: 0312116803/NIK:L00793

Ketua Program Studi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
NIDN: 0321057504/NIK:066147

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR DI TIMOR LESTE

Oleh

Nama : Candido Gomes Cardoso
NIM : 00000124291
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
Fakultas : Bisnis

Telah di ujikan pada hari Senin, 16 Juni 2025

Pukul 09:00 s/d11:00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli



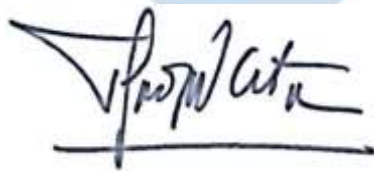
Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.
NIDN: 0301056103/NIK074589

Pembimbing Utama



Dr Djohan Gunawan Hasan, S.Kom,M.M.
NIDN :0328086902/NIK081440

Pembimbing Pendamping

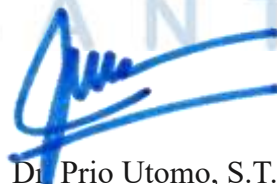


Dr. Drs. J. Johnny Natu Prihanto, M.M
NIDN: 0306056102/NIK058485



Dr. Ir. Krist Ade Sudiyono, MM.
NIDN: 0312116803/NIK00793

Ketua Program Studi



Dr Prio Utomo, S.T., MPC
NIDN: 0321057504/NIK066147

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertandatangan di bawah ini:

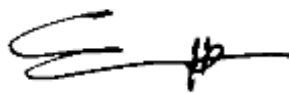
Nama : Candido Gomes Cardoso
NIM : 000000124291
Program Studi : Magister Management Technology
Jenjang : S2/ S1/D3
Judul Karya Ilmiah :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR DI TIMOR LESTE

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia*(pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya kedalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan Dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **
- ☐ Lainnya, pilih salah satu
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun

Tangerang, 16 Juni 2025



(Candido Gomes Cardoso)

*Pilih salah satu

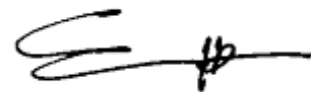
**Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

1. Dr. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara
2. Dr. Florentina Kurniasari, S.Sos., MBA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara
4. Dr. Drs. J. Johny Natu Prihanto, M.M., sebagai Pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Dr. Ir. Krist Ade Sudiyono, MM., sebagai Pembimbing Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
6. Dr. Yosef Budi Susanto, M.M., selaku Ketua Sidang tesis yang telah membantu dan memberikan motivasi atas terselesainya tesis ini.
7. Dr. Djohan Gunawan Hasan, S., M.M. selaku Penguji Ahli sidang tesis yang telah membantu dan memberikan motivasi atas terselesainya tesis ini.
8. Pimpinan dan Staf Program Magister Manajemen Teknologi Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara, yang telah banyak membantu penulis selama menempuh studi ini hingga terselesaikannya tesis ini.
9. Keluarga tercinta, orang tua, istri, kakak, adik dan teman-teman semuanya yang sekolah maupun tidak sekolah dukungan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tuhanlah yang menyediakan semua ini “AMIN”

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum mencapai kesempurnaan, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif guna meningkatkan kualitas tesis ini. Harapannya, karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi dan juga menjadi sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang 16 Juni 2025



(Candido Gomes Cardoso)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR DI TIMOR LESTE

Candido Gomes Cardoso

ABSTRAK

Masih minimnya penelitian tentang loyalitas pelanggan di sektor motor di negara berkembang seperti Timor Leste membuka peluang untuk mengkaji peran kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan dalam membentuk loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna motor di Timor Leste, dengan mempertimbangkan peran kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Kebaruan penelitian ini mengintegrasikan dua variabel mediasi sekaligus kepuasan dan kepercayaan dalam satu model struktural, serta dilakukan di wilayah dan sektor yang masih jarang diteliti dan hubungan antara kepuasan dan kepercayaan bersifat negatif meskipun signifikan yaitu industri motor di Timor Leste. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 140 responden. Data dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan *software* SMART PLSM 4. Hasil penelitian menyatakan ke tujuh hipotesis yang diajukan diterima. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan juga terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan juga terbukti memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Kontribusi Akademik tingkatkan konsistensi kualitas layanan dengan standarisasi SOP lintas departemen, pelatihan terintegrasi bagi seluruh staf, dan evaluasi rutin kinerja layanan. Langkah ini akan menjaga pengalaman pelanggan, memperkuat kepuasan, dan meningkatkan loyalitas jangka panjang. Kontribusi manajerial penelitian ini memperluas pemahaman peran kepuasan dan kepercayaan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di negara berkembang. Selain itu, penelitian ini mengaplikasikan model INDSERV pada sektor distribusi motor di Timor Leste dan menjadi dasar bagi riset lanjutan dalam strategi layanan B2C.

Kata kunci: Kualitas layanan, INDSERV, kepuasan, kepercayaan, loyalitas pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, AND TRUST ON MOTORCYCLE CUSTOMER LOYALTY IN TIMOR LESTE

Candido Gomes Cardoso

ABSTRACT

The limited research on customer loyalty in the motorcycle sector in developing countries such as Timor-Leste presents an opportunity to explore the role of service quality, satisfaction, and trust in shaping loyalty. This study aims to analyze the influence of service quality on customer loyalty among motorcycle users in Timor-Leste, considering the mediating roles of satisfaction and trust. The novelty of this research lies in integrating two mediating variables satisfaction and trust into a single structural model, conducted in a region and sector that have been rarely studied. Interestingly, the relationship between satisfaction and trust is negative, although significant, in the context of the motorcycle industry in Timor-Leste. Data was collected through questionnaires distributed to 140 respondents and analyzed using structural equation modeling (SEM) with SMART PLSM 4 software. The results show that all seven proposed hypotheses were supported. Service quality significantly influences satisfaction. Service quality, satisfaction, and trust all have a significant effect on loyalty. Satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty, and trust mediates the effect of satisfaction on customer loyalty. Academic Contribution: This research enhances the understanding of the roles of satisfaction and trust as mediators between service quality and customer loyalty in developing countries. It also applies the INDSERV model to the motorcycle distribution sector in Timor-Leste and lays a foundation for future research in B2C service strategy development. Managerial Contribution: Improve service quality consistency through standardized SOPs across departments, integrated training for all staff, and routine service performance evaluations. These efforts help maintain customer experience, strengthen satisfaction, and enhance long-term loyalty.

Keyword: Service Quality, INDSERV, Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN LITERATUR	17
2.1. Tinjauan Teori	17
2.1.1 Definisi Marketing	17
2.1.2 Perilaku Konsumen bisnis	20
2.1.3 Kualitas Layanan (Service Quality)	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (Satisfaction)	27
2.1.5 Kepercayaan Pelanggan (Trust)	29
2.1.6 Loyalitas Pelanggan (Loyalty)	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 kerangka berpikir atau Kerangka Konseptual	44
2.4 Pengembangan Hipotesis	46
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	46

2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	47
2.4.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pelanggan	48
2.4.4 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas Pelanggan	49
2.4.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	50
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi	51
2.4.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi	51
BAB III. METODE PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Penelitian	52
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	53
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.3.1 Populasi	53
3.3.2 Sampel	53
3.4 Operasional Variabel	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.6 Teknik Analisa Data	61
3.6.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
3.6.1.1 Uji Validitas	62
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	63
3.6.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	64
3.6.2.1. Statistik Path Diagram	64
3.6.2.2. R^2 (coefficient of determination)	65
3.6.2.3. f^2 (effect size)	65
3.6.2.4. Uji Mediasi (Indirect effect)	65
3.6.2.5 Uji Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>)	65
3.6.2.6 Pengujian Hipotesis	66
3.6.3. Analisis dan Pembahasan	66
3.7. Hasil Analisis <i>Pre-Test</i>	66
3.7.1. Uji Validitas Pre-Test	67
3.7.2. Uji Reliabilitas Pre-Test	68
BAB IV HASIL PENELITIAN	71

4.1 Analisis Karakteristik Sampel	71
4.1.1 Analisis Karakteristik Sampel	71
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Modus Data Pengukuran	
Variabel-Variabel Penelitian	72
4.2 Hasil Model Pengukuran (Outer Model)	74
4.2.1. Hasil Uji Validitas	74
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	75
4.3 Model Struktural (Iner Model)	77
4.3.1 Hasil Uji T-Statistics (Path diagram)	78
4.3.2 R^2 (coefficient of determination)	87
4.3.3 f^2 (Effect Size)	93
4.3.4 Uji Mediasi (Indirect effect)	103
4.3.5 Uji Goodness of Fit (GoF)	110
4.3.6 Pengujian Hipotesis	111
4.4 Kontribusi Penelitian	126
4.4.1. Kontribusi terhadap Praktik Manajerial	126
4.4.2. Kontribusi Akademik	127
4.5 Keterbatasan Penelitian	127
4.5.1 Keterbatasan Penelitian	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dealer Resmi Motor di Timor Leste	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variable	56
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	61
Tabel 3.3 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	67
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas <i>Pre -Test</i>	69
Tabel 4.1 Analisa Karakteristik Sampel	71
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Modus Data Pengukuran Variabel Penelitian.	72
Tabel 4.3 Uji Validitas	74
Tabel 4.4 hasil uji Reliabilitas	75
Tabel 4.5 Path Coefficients-Mean ,STDEV, T values, p values	78
Tabel 4.6 R-square -Mean, STDEV, T values, p values	87
Tabel 4.7 f-square-Mean, STDEV, T values, p values	93
Tabel 4.8 Specific indirect effects- Mean,STDEV, T values, p values	103
Tabel 4.9 Uji <i>Goodnes of Fit (GoF)</i>	110
Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 penjualan motor di dunia.	3
Gambar 1.2 Pendapatan/ Revenue baru di update june 2024.....	6
Gambar 1.3 Unit penjualan motor di Timor Leste	8
Gambar 1.4 Presentase unit penjualan motor di Timor Leste	8
Gambar 1.5 Penggunaan bahan bakar di Timor Leste	9
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	46
Gambar 4.1 Path Diagram Hasil Running SmartPLS pada Model Struktural --	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Cek Turnitin Sebelum Sidang	151
Lampiran II Cek Turnitin Setelah Sidang dan Revisi	153
Lampiran III Form Bimbingan Skripsi Program, Pembimbing I	155
Lampiran IV Form Bimbingan Skripsi Program, Pembimbing II	158
Lampiran V Hasil Tes Asli Smart Plsm 4 Dari Kampus Umn Pakai Remort Kontrol Online	160
A. Construct Reliability And Validity Overviw	160
B. Discriminat Validity Heterotrait- Monotrait Rasio	161
C. Outer Loading	162
D. Path Koefisient	163
E. F Square	164
F. SRMR	165
G. Specific Indirect Effects	166
H. R Square	167
Lampiran VI Data Responder 140	168

