

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2018



**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SWALAYAN LUWES PATI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat

untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh

SEKAR ANINDYA TINEKE PUTRI

2014-11-205

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2018

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SWALAYAN LUWES PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengudi Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal,.....

Kudus,

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing 1



(Agung Subono, SE., M.Si)
NIDN. 0520017602


(Dr. Drs. Ag. Supono H, SH.,SPd., MM)
NIDN. 0022065501

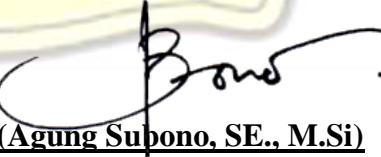
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM)
NIDN. 0618066201


(Agung Subono, SE., M.Si)
NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah“
(HR.Turmudzi)

“Jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”
(Al - Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya.
2. Kedua Orang Tua tercinta, yang selalu memberi dukungan, doa, materi,serta kasih sayang yang penuh dengan keikhlasan.
3. Nenek tersayang, yang selalu memberikan doa siang malam dengan setulus hati.
4. Kakak dan adik tersayang, yang selalu memberikan dukungan dengan penuh keikhlasan.
5. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan dan pengalaman.
6. Almamater Universits Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.

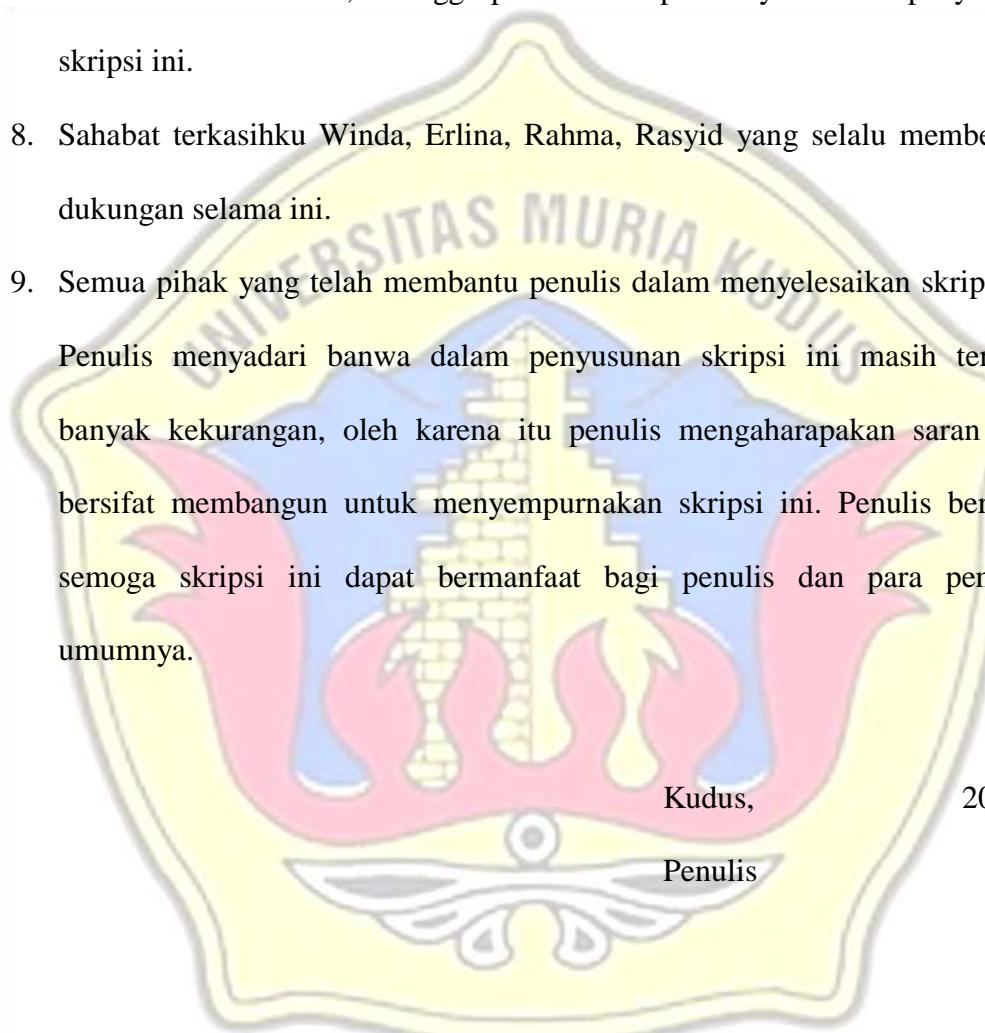
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Luwes Pati”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. H. Suparnyo, SH. MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin pada penelitian ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pedoman pengarahan sekripsi.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang memberikan pengarhannya pada program studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Drs. Ag Sunarno., SH. S.Pd. MM, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
5. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.

6. Kedua orang tua dan nenekku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat terkasihku Winda, Erlina, Rahma, Rasyid yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari banwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapakan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.



Kudus,

2018

Penulis

Sekar Anindya Tineke Putri
NIM 201411205

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SWALAYAN LUWES PATI**

**SEKAR ANINDYA TINEKE PUTRI
201411205**

Pembimbing 1 : Dr. Drs. Ag Sunarno., SH. S.Pd. MM
2 : Agung Subono, SE.,M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan, kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Luwes Pati. Objek dalam penelitian ini adalah Swalayan Luwes Patidengan sampel pada pelanggan Swalayan Luwes Pati. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji asumsi klasik, uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (kepuasan, kepercayaan dan pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kepuasan, kepercayaan, pelayanan, loyalitas pelanggan.

***INFLUENCE OF SATISFACTION, TRUST AND SERVICES TO
CUSTOMER LOYALTY OF LUWES PATI***

SEKAR ANINDYA TINEKE PUTRI
201411205

*Advistor 1 : Dr. Drs. Ag Sunarno., SH. S.Pd. MM
2 : Agung Subono, SE.,M.Si*

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of satisfaction, trust and service to customer loyalty Supermarket Luwes Pati. The object of this research is Self-Service Luwes Pati with sample at customer Self-Service Luwes Pati. This type of research is quantitative. Sample in this research counted 96 respondents by using accidental sampling technique. Data analysis technique using multiple linear regression analysis accompanied by classical assumption test, t test (partial) and F test (simultaneously). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The results of the test show that all independent variables (satisfaction, trust and service) partially have a significant effect on customer loyalty. Multiple test results show that all independent variables together significantly influence customer loyalty.

Keywords: satisfaction, trust, service, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Kepercayaan	16

2.3.1 Pengertian Kepercayaan	16
2.3.2 Indikator Kepercayaan.....	17
2.4 Pelayanan.....	18
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	18
2.4.2 Indikator Pelayanan	18
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.5.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	23
2.6 Pengaruh Antar Variabel	24
2.6.1 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.6.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	25
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.8 Kerangka Pikir Teoritis	27
2.9 Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2.1 Variabel Penelitian	30
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	33

3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.5.1 Metode Angket	36
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik	41
3.8 Metode Pengolahan data.....	43
3.8.1 <i>Scoring</i>	43
3.8.2 <i>Coding</i>	44
3.8.3 <i>Editing</i>	44
3.8.4 <i>Tabulating</i>	44
3.9 Metode Analisis Data	45
3.10 Pengujian Hipotesis.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Swalayan Luwes Pati	51
4.1.1 Sejarah Swalayan Luwes Pati.....	51
4.1.2 Visi, Misi Swalayan Luwes Pati.....	51
4.1.3 Jenis Produk di Swalayan Luwes Pati	52
4.1.4 Program Promo Swalayan Luwes Pati	52

4.2 Uji Asumsi Klasik	53
4.2.1 Uji Normalitas	53
4.2.2 Uji Multikolonearitas.....	54
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.3 Penyajian Data.....	56
4.3.1 Karakteristik Identitas Responden.....	56
4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian	59
4.3.2.1 Variabel Kepuasan (X_1)	59
4.3.2.2 Variabel Kepercayaan (X_2)	61
4.3.2.3 Variabel Pelayanan (X_3).....	62
4.3.2.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
4.4 Analisis Data	64
4.4.1 Uji t Parsial	66
4.4.2 Uji Berganda.....	69
4.4.3 <i>Adjusted R Square</i>	70
4.5 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan.....	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Pelayanan	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.6 Hasil Data Skala Likert	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolonearitas.....	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.4 Usia Responden	57
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden	59
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kepuasan	60
Tebel 4.8 Frekuensi Variabel Kepercayaan	61
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Pelayanan.....	62
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4.11 Hasil Regresi	65
Tabel 4.12 Hasil Uji F	69
Tabel 4.13 Hasil <i>Ajusted R Square</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Histogram	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot.....	54

