



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN  
PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN  
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN HOTEL  
BINTANG 2 DI KOTA PATI)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**SRI ADRIYANI**

**NIM. 2016-11-310**

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

**TAHUN 2020**

**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS  
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN HOTEL BINTANG 2 DI KOTA PATI)**

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

Kudus, 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



**Dina Lusianti, SE., MM., AAK**  
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



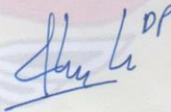
**Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM**  
NIDN. 0610057804

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM**  
NIDN. 0022038001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- 1) Jadilah di dunia seperti orang asing atau pengembara yang tidak lama, jika berada di sore hari jangan menunggu pagi, dan jika berada di pagi hari jangan menunggu sore, ambillah persiapan saat sehat, untuk menghadapi masa sakitmu dan saat hidupmu untuk sesudah kematian (HR Bukhori)
- 2) Tidak boleh dengki dan iri hati kecuali dalam 2 hal : iri hati terhadap orang yang dikaruniai harta dan dia selalu menginfiaqkannya pada malam hari dan siang hari. Juga iri hati kepada yang diberi kepandaian membaca Al-Qur'an, dan dia membacanya setiap malam dan siang hari” (HR. Bukhari dan Muslim)



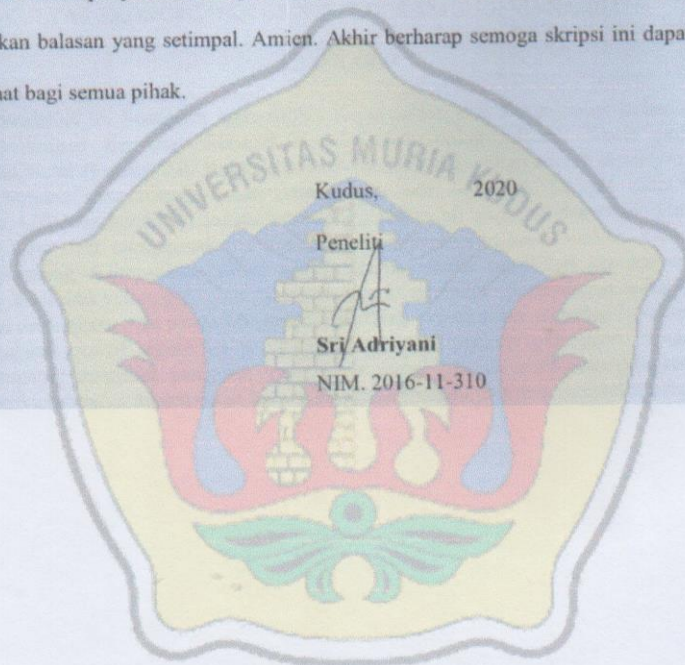
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PELANGGAN HOTEL BINTANG 2 DI KOTA PATI)** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, selaku dosen pembimbing pertama atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM. selaku dosen pembimbing kedua atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Seluruh responden karyawan yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN TERHADAP  
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (STUDI KASUS PADA PELANGGAN HOTEL BINTANG  
2 DI KOTA PATI)**

**SRI ADRIYANI**  
NIM. 2016-11-310

Dosen Pembimbing 1 Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM  
Dosen Pembimbing 2 INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM SUDI MANAJEMEN

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan menganalisis Kepercayaan dan Pengalaman terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Hotel Bintang 2 di Kota Pati). Metode yang digunakan adalah *descriptive survey*. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Sampel diambil sebanyak 120 responden. Uji instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis Data data menggunakan SEM AMOS. Berdasarkan hasil analisis bahwa secara langsung disimpulkan bahwa ada pengaruh positif signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh positif signifikan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh positif signifikan kepercayaan terhadap loyalitas. Ada pengaruh positif signifikan pengalaman terhadap loyalitas pelanggan. Secara tidak langsung memiliki pengaruh yang lebih tinggi jika dibandingkan pengaruh langsungnya sehingga disimpulkan bahwa kepuasan mampu menjadi variabel mediasi (penghubung) antara kepercayaan terhadap loyalitas maupun variabel pengalaman terhadap loyalitas.

Kata Kunci: kepercayaan, pengalaman, loyalitas dan kepuasan.

**TRUST ANALYSIS AND EXPERIENCE OF LOYALTY WITH  
SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING  
(CASE STUDY ON CUSTOMER 2-STAR HOTELS IN KOTA PATI)**

**SRI ADRIYANI**  
NIM. 2016-11-310

Advisor 1 Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM  
Advisor 2 INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM  
STUDY

*Abstraction*

*This research aims to analyse the trust and experience of loyalty with satisfaction as a variable Intervening (case study on customers 2-star Hotel in Kota Pati).The method used is descriptive survey. The data source uses primary and secondary data. Samples were taken as many as 120 respondents. Test instruments using validity and reliability tests. Data analysis using SEM AMOS. Based on the results of the analysis that is directly concluded that there is a significant positive influence of confidence in customer satisfaction. There is a significant positive influence experience on customer satisfaction. There is a significant positive influence on trust in loyalty. There is a significant positive impact experience on customer loyalty. Indirectly has a higher influence than its immediate influence so that it concludes that satisfaction is able to be a mediation variable between trust in loyalty and variable experience to loyalty.*

*Keywords: trust, experience, loyalty and satisfaction.*

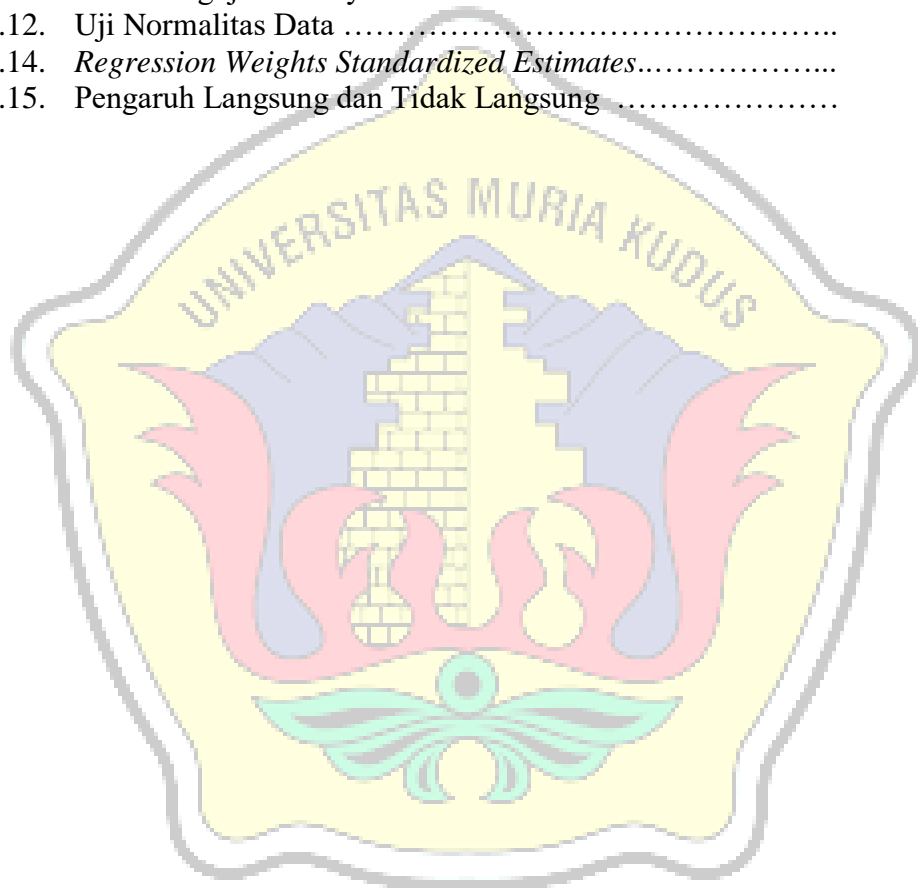
## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Kepercayaan .....	8
2.2. Pengalaman .....	9
2.3. Kepuasan .....	13
2.4. Loyalitas .....	14
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	23
2.7. Kerangka Pikir .....	26
2.8. Hipotesis Penelitian .....	27
2.9. Metode Penelitian .....	28
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	28
3.2. Variabel Penelitian.....	28
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4. Populasi dan Sampel .....	32
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6. Pengolahan Data .....	33
3.7. Uji Instrumen Data .....	34
3.8. Analisis Data .....	35
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.2. Penyajian Data .....	38
4.3. Uji Instrumen Data .....	43
4.4. Analisis Data .....	44
4.5. Pembahasan .....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah Pengunjung Hotel Bintang 2 Pati Tahun 2015-2019 dibandingkan dengan target yang ditetapkan .....	4
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
4.3. Frekuensi Variabel Kepercayaan .....	40
4.4. Frekuensi Variabel Pengalaman .....	41
4.5. Frekuensi Variabel Kepuasan.....	41
4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas .....	42
4.7. Uji Validitas .....	43
4.8. Uji Reliabilitas .....	44
4.9. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen .....	46
4.10. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen .....	48
4.11. Hasil Pengujian Kelayakan .....	49
4.12. Uji Normalitas Data .....	53
4.14. <i>Regression Weights Standardized Estimates</i> .....	55
4.15. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	60



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
4.1. Konstruk Variabel Eksogen .....	46
4.2. Konstruk Variabel Endogen .....	47
4.3. Konstruk Full Model .....	49
	58

