



**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN SWALAYAN ANEKA JAYA DI JEPARA)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

DIAH AYU MUTMAINAH

NIM. 201811213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN SWALAYAN ANEKA JAYA DI JEPARA)**

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

Oleh
DIAH AYU MUTMAINAH
NIM. 201811213

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN SWALAYAN ANEKA JAYA DI JEPARA)**

Nama : Diah Ayu Mutmainah
NIM : 201811213
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Kudus, *25 September 2023*

Mengetahui
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, SE.MM)
NIDN.0024037701

Pembimbing I



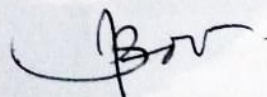
(Sutono, SE., M.M., Ph.D)
NIDN.0626017003

Mengetahui



(Dr. Kertati Sumekar, SE.MM)
NIDN.0616077304

Pembimbing II



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Helen Keller)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya)

(Q.S Al-Baqarah, 2 : 286)

PERSEMBAHAN:

1. Bapak, Ibu, Adik Tercinta
2. Saudara Tersayang
3. Teman Seperjuangan dan Sahabat-sahabat baikku
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pelanggan Swalayan Aneka Jaya di Jepara)”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagaimana salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa skripsi tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus, Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Dr. Kertarti Sumekar, S.E., M.M.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
4. Sutono, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
5. Agung Subono, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu, pandangan, saran, serta nasihat kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu guna pengisian kuisioner.
8. Kepada pimpinan Swalayan Aneka Jaya di Jepara yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.

9. Kepada kedua orang tua penulis yang memberikan dukungan secara lahir dan batin, moril dan materiil, serta doa di semasa hidupnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan penuh serta doa demi terselesainya skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman dan sahabat yang sudah memberikan semangat dan motivasi serta menemani saya di saat mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun agar ke depannya dapat menjadi lebih baik. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta informasi kepada semua pihak.

Kudus, 2023

Penulis



DIAH AYU MUTMAINAH

NIM. 201811213

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PELANGGAN SWALAYAN ANEKA JAYA DI JEPARA)**

Diah Ayu Mutmainah

201811213

Pembimbing : 1. Sutono, SE., MM., Ph.D

2. Agung Subono, SE., M.Si

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

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Swalayan Aneka Jaya Di Jepara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Swalayan Aneka Jaya Jepara dengan sampel sejumlah 125 responden, penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan SEM AMOS 24. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Nilai Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. (3) Nilai Pelanggan dan Kepercayaan tidak mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. (4) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. (5) Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Nilai Pelanggan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE
(STUDY ON ANEKA JAYA SELF-SERVICE CUSTOMERS IN JEPARA)**

Diah Ayu Mutmainah
201811213

Pembimbing : 1. Sutono, SE., MM., Ph.D
2. Agung Subono, SE., M.Si

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of customer value and trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Aneka Jaya Supermarkets in Jepara. This research uses quantitative methods. The population of this study were customers of Aneka Jaya Jepara Supermarkets with a sample of 125 respondents, the sample was determined using a purposive sampling technique, the data was collected using a questionnaire. In this study, data analysis used SEM AMOS 24. The results showed that (1) customer value has an influence on customer satisfaction. (2) Trust has no effect on customer satisfaction. (3) Customer Value and Trust have no effect on Customer Loyalty. (4) Customer Satisfaction affects Customer Loyalty. (5) Customer Satisfaction can mediate Customer Value and Trust in Customer Loyalty.

Keywords: Customer Value, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iiiv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.2. Definisi Variabel dan Indikator	13
2.2.1. Nilai Pelanggan.....	13
2.2.2. Kepercayaan.....	16
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	19
2.3. Pengaruh Antar Variabel	21
2.3.1. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22

2.3.3. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3.6. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening	24
2.3.7. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening	25
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	29
2.6. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian	31
3.3. Definisi Operasional.....	32
3.3.1. Nilai Pelanggan	32
3.3.2. Kepercayaan.....	34
3.3.3. Kepuasan Pelanggan	36
3.3.4. Loyalitas Pelanggan	37
3.4. Jenis Dan Sumber Data	38
3.4.1. Jenis Data.....	38
3.4.2. Sumber Data	39
3.5. Populasi Dan Sampel.....	39
3.5.1. Populasi	39
3.5.2. Sampel	40
3.6. Pengumpulan Data	40
3.7. Uji Instrumen	41
3.7.1. Uji Validitas	41
3.7.2. Uji Reliabilitas	42
3.8. Pengolahan Data	42
3.9. Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.2. Deskripsi Responden	48
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.3. Uji Instrumen	54
4.3.1 Uji Validitas.....	54
4.4. Analisis Data.....	58
4.4.1 Analisis Konfirmatori	59
4.4.2. Full Measurment	66
4.4.3. <i>Full Model</i>	68
4.4.4. Uji Hipotesis.....	69
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	71
4.4.6 Uji Mediasi	72
4.5. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	83
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN – LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan Swalayan Aneka Jaya Jepara Tahun 2021	6
Tabel 3.1. Skala Likert	41
Tabel 3.2. Indeks Goodness of Fit	46
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	50
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Nilai Pelanggan	51
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Convergent Validity</i>	55
Tabel 4. 9 Uji Validitas Average Variance Extracted.....	56
Tabel 4.10 Validitas <i>Discriminant Validity</i>	56
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Uji Normalitas	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Model Variabel Eksogen	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Variabel Eksogen	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Variabel Endogen	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Variabel Endogen	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Model Goodness of Fit Full Measurement	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Model Goodness of Fit Full Measurement	67
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis	69
Tabel 4.20 Besar <i>total effect</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Loyalitas Pelanggan.....	7
Gambar 1.2. Kepuasan Pelanggan	7
Gambar 1.3. Nilai Pelanggan	8
Gambar 1.4. Kepercayaan	8
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
Gambar 4.1 Logo Swalayan Aneka Jaya	48
Gambar 4. 1 Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan.....	59
Gambar 4. 2 Variabel Eksogen Sesudah Perbaikan.....	61
Gambar 4.3 Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	63
Gambar 4.4 Variabel Endogen Sesudah Perbaikan	64
Gambar 4.5 Full Measurement Sebelum Perbaikan	66
Gambar 4.6 Full Measurement Sesudah Perbaikan.....	67
Gambar 4.7 Full Model.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	93
LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER	101
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA.....	106
LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN IJIN PENELITIAN	121

