

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GAYATRI
MAS MODE DI SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Gusti Vica Tunastini
NIM 1817041014**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Gusti Vica Tunastini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 16 Maret 2022

Dewan Penguji



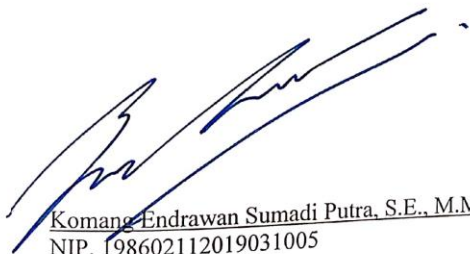
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Maret 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 8 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Giusti Vica Tunastini
NIM. 1817041014

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
- (5) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
- (6) Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
- (7) Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
- (8) Yang teristimewa Ajik (I Gusti Ngurah Wijana) dan Ibu (Jero Putu Suartini). Selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi dan nasehat berupa moral dan material dan selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini

- (9) Ong Seung Woo dan Cha Eun Woo yang selalu memberikan senyuman dan harapan agar dapat menyelesaikan skripsi ini
- (10) Happy Asmara yang memberi dukungan material musik ambyar dalam penyelesaian skripsi ini
- (11) Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih atas dukungan dan motivasi serta semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.



Singaraja, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.1.2.2 Dimensi Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18

2.2	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1	Hubungan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3.3	Hubungan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4	Kerangka Berpikir.....	24
2.5	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2	Rancangan Penelitian.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.5	Sampel Penelitian.....	30
3.6	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7.1	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.8	Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.7	Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi Data.....	43
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	46
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	46

4.2.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.2.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	53
4.3	Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.1	Uji F (Simultan).....	53
4.3.2	Uji t (Parsial).....	55
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1	Hubungan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Singaraja.....	57
4.4.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Singaraja	58
4.4.3	Hubungan Kepercayaan Pelangan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Singaraja	59
4.4.4	Keterbatasan Penelitian.....	60
4.5	Implikasi.....	61
BAB V PENUTUP.....		63
5.1	Rangkuman.....	63
5.2	Simpulan.....	65
5.3	Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN.....		68
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolonieritas.....	48
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja.....	26
Gambar 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	44
Gambar 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.	45
Gambar 4.4	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Normal P-Plot	47
Gambar 4.5	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Pendapatan Gayatri Mas Mode di Singaraja Periode Tahun 2021.....	71
Lampiran 02. Kuisisioner Penelitian.....	73
Lampiran 03. Data Kuisisioner.....	76
Lampiran 04. Hasil <i>Output</i> SPSS	81
Lampiran 05. Hasil <i>Output</i> SPSS 25.0 Uji Regresi Linier Berganda.	70

