

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA MAHA  
MULIA BUTIK**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Ni Kadek Ayu Sri Swediani  
1917041136**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



**Dr. Andang Fazri, S.T., M.M**  
NIP. 197505232006041001

Skripsi oleh Ni Kadek Ayu Sri Swediani  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 23 Februari 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Andang Fazri, S.T., M.M  
NIP. 197505232006041001

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 19681029 199303 2 001

(Anggota)

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

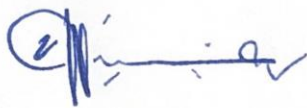
Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Februari 2023

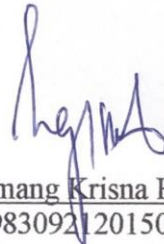
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

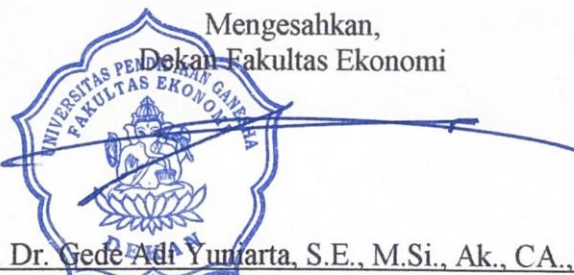


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik“ 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ayu Sri Swediani  
NIM. 1917041136

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik”**. 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. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., 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. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Andang Fazri S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Ibu Kadek Muliani selaku Owner Maha Mulia Butik yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
9. Kedua orang tua (I Made Wijaya dan Ni Nyoman Sri Citra Wijayanti), bibi (Ni Made Sri Kertiasih), saudara (I Gede Berlin Wijaya Waisnawa), serta

keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Unutuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 28 Desember 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
2.1 Deskripsi Teoretis .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.5 Kepercayaan Pelanggan .....	12
2.1.6 Indikator Kepercayaan Pelanggan .....	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	13
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	16
2.3.1 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3.2 Hubungan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	17



2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	17
2.4 Kerangka Berpikir .....	18
2.5 Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.2 Rancangan Penelitian .....	21
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.5.1 Variabel dan Definisi Operasional	
Variabel Penelitian .....	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	26
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	29
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	32
3.6.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	32
3.7 Uji Hipotesis .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Data .....	35
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	36
4.2.1 Uji Normalitas .....	36
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	38
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	39
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
4.5 Pengujian Hipotesis .....	43
4.5.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	43

4.5.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	44
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	45
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
4.6.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	45
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	47
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maha Mulia Butik .....	19
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	51
4.8 Implikasi .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>55</b>
5.1 Rangkuman .....	55
5.2 Simpulan .....	56
5.3 Saran .....	57
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>61</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Penjualan Tahunan Maha Mulia Butik .....	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	27
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia, Pendapatan dan Volume Pembelian .....	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	38
Tabel 4.3	Uji Multikolinearitas .....	38
Tabel 4.4	Hasil <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji F <i>Output</i> ANOVA .....	42
Tabel 4.6	Hasil <i>Output</i> Analisis Koefisien Determinasi .....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
Gambar 4.1	Normal <i>P-Plot</i> Normalitas .....	37
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplots</i> .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Data Penjualan Tahunan Maha Mulia Butik .....	62
Lampiran 2	Data Observasi Awal .....	63
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian .....	71
Lampiran 4	Deskripsi Data Responden .....	75
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Pernyataan Responden .....	76
Lampiran 6	Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS 25 For Windows</i> Uji Validitas dan Reliabilitas .....	85
Lampiran 7	Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS 25 For Windows</i> Uji Asumsi Klasik .....	88
Lampiran 8	Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS 25 For Windows</i> Uji Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dan Uji Hipotesis .....	90

