

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN YEMIMA
STUFF DI KOTA DENPASAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

Ni Kadek Ayu Indah Swandewi

NIM 2017041028

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

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP.19740412201012100

Skripsi oleh Ni Kadek Ayu Indah Swandewi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 29 Mei 2024

Dewan Penguji,




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

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP.19740412201012100

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

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

Pada :

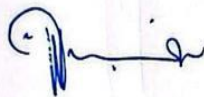
Hari : Rabu

Tanggal : 29 Mei 2024

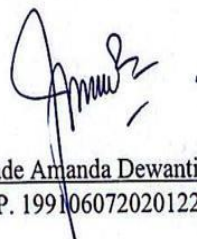
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima *Stuff* di Kota Denpasar**” beserta isinya merupakan benar-benar hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan serta mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya tindakan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 25 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ayu Indah Swandewi

NIM. 2017041028

MOTTO

“ONLY YOU CAN CHANGE YOUR LIFE. NOBODY ELSE CAN DO IT FOR YOU”



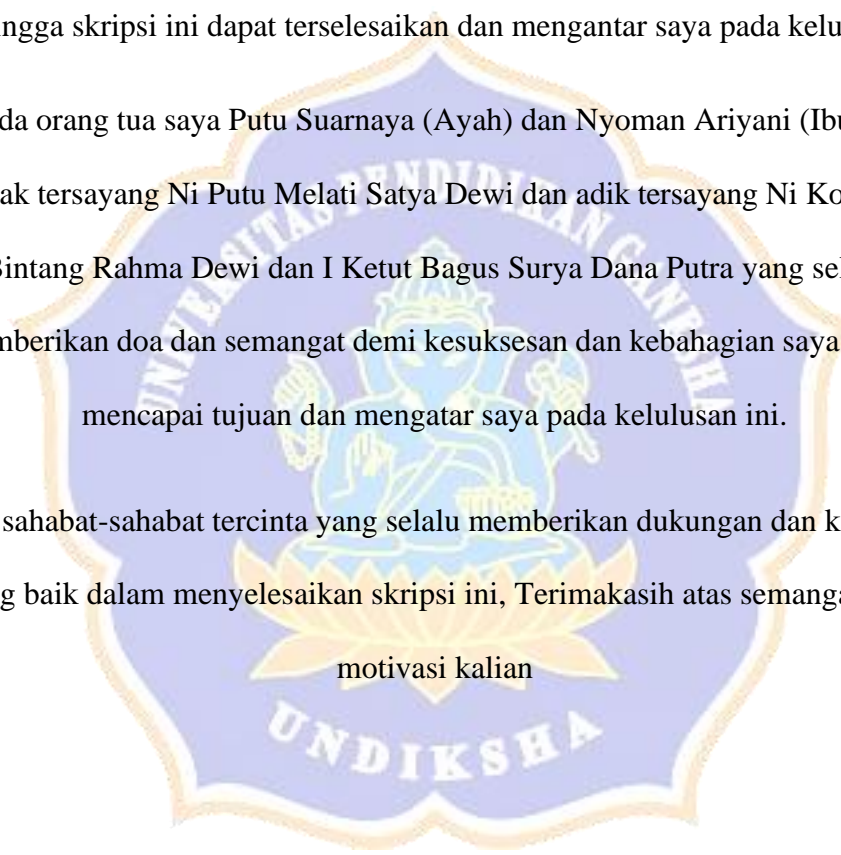
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas nugrah dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M dan Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua saya Putu Suarnaya (Ayah) dan Nyoman Ariyani (Ibu), serta kakak tersayang Ni Putu Melati Satya Dewi dan adik tersayang Ni Komang Bintang Rahma Dewi dan I Ketut Bagus Surya Dana Putra yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian



PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen 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 Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku pembimbing akademik yang banyak membimbing dan meluangkan waktunya dalam proses perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

11. Kepada Ayah dan Ibu tercinta Putu Suarnaya dan Nyoman Ariyani serta kakak tersayang Ni Putu Melati Satya Dewi dan adik tersayang Ni Komang Bintang Rahma Dewi dan I Ketut Bagus Surya Dana Putra yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Teruntuk sahabat tercinta Gek Asti dan juga teman-teman manajemen angkatan 2020 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. 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 kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 12 Februari 2024

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKARTA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA	15
2.1 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	19

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	20
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.3 Kepercayaan Pelanggan	22
2.3.1 Definisi Kepercayaan Pelanggan	22
2.3.2 Dimensi Kepercayaan Pelanggan	23
2.3.3 Indikator Kepercayaan Pelanggan	24
2.4 Penelitian Terdahulu Relevan	25
2.5 Hubungan Antar Variabel	29
2.5.1 Hubungan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.5.3 Hubungan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.6 Kerangka Berpikir	32
2.7 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2 Rancangan Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	37
3.3.3 Teknik Sampling	38
3.4 Definisi Variabel Operasional Penelitian	38
3.4.1 Jenis Variabel	38

3.4.2 Definisi Variabel Operasional	39
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	41
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	41
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	42
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data.....	46
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.7 Pengujian Hipotesis.....	51
3.7.1 Uji F (secara simultan).....	51
3.7.2 Uji T (secara parsial).....	52
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 54
4.1 Deskripsi Data	54
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	55
4.2.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	55
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.3 Pengujian Hipotesis	61
4.3.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	 61
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	 62
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	 63

4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.5.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	65
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	66
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar	67
4.6 Implikasi	68
4.6.1 Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	68
4.6.2 Implikasi Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	69
 BAB V PENUTUP	 70
5.1 Rangkuman	70
5.2 Simpulan	71
5.3 Saran	72
 DAFTAR RUJUKAN	 73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Yemima <i>Stuff</i> 2022	8
Tabel 1.2 Data Penjualan Yemima <i>Stuff</i> 2023	8
Tabel 3.1 Variabel Konsep Indikator dan Skala Ukur	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validasi Butir Sampel Kecil	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Butir Sampel Besar	44
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sampel Kecil	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sampel Besar	46
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Table 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_1) dan Kepercayaan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	55
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	57
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_1) dan Kepercayaan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 02. Tabulasi Data Sampel Kecil	75
Lampiran 03 Tabulasi Data Sampel Besar	76
Lampiran 04 Hasil Output SPSS.....	77

