

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA WARUNG SEMBAKO DI
DESA ADAT TUMINGAL KARANGASEM**

SKRIPSI



**OLEH:
NI MADE WIDANI
2217041317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh NI MADE WIDANI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako di Desa Adat Tumingal Karangasem" 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 risiko/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, 11 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Ni Made Widani
NIM 2217041317

MOTTO

Tidak Ada Usaha Yang Sia-Sia
Ketika Dilakukan Dengan Doa
dan Kerja Keras.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **<Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako di Desa Adat Tumingal Karangasem=>**. 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., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
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 S1 Manajemen yang penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing serta mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan semangat dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, membimbing penuh dengan tanggung jawab, dan penuh rasa sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan selalu bersedia membimbing

dengan kesabaran dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya 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 membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
10. Pemilik usaha Warung Sembako Ibu Luh Suarni, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
11. Kedua orang tua yang saya sayangi yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. 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. Untuk 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, 06 Februari 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.2 Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kepercayaan	17
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	17
2.3.2 Indikator Kepercayaan.....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.5.3 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.6 Kerangka Berpikir	26
2.7 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Rancangan Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	34
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	38
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.7 Hipotesis Statistik.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.1 Uji Normalitas.....	47
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	49
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.4 Pengujian Hipotesis	54
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	54

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	55
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	55
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	56
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	60
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem	65
4.6 Implikasi	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Rangkuman.....	70
5.2 Simpulan.....	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk Desa Adat Tumingal Karangasem	1
Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan Warung Sembako Ibu Luh Suarni	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Yang Relevan	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	35
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	37
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Bebas	38
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	39
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	40
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni.....	45
Tabel 4. 2 Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Glejser</i>	51
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (<i>P-P Plot of Regression</i>)	48
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	50
Gambar 4. 3 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	81
Lampiran 3 : Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar	83
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), Loyalitas Pelanggan (Y).....	88
Lampiran 5 : Deskripsi Data Responden	91
Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 8 : Dokumentasi Observasi Awal	96
Lampiran 9 : Dokumentasi Pengumpulan Data	98

