

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA EUDERMA KLINIK SINGARAJA

SKRIPSI



OLEH:
FAUSTINA AGUNG ADREA NATHANIA CHRISTIE
2217041204

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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	Ni Putu Suciyawati, S.Pd., M.M. NIP.199905092024062001



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Faustina Agung Adrea Nathania Christie ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Pramana Putra, M.M. NIP.199607192024061001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Ni Putu Suciyawati, S.Pd., M.M. NIP.199905092024062001



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SURAT PERNYATAAN

Saya dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Euderma Klinik Singaraja" adalah karya asli saya dan sepenuhnya milik saya. Saya menegaskan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau mengutip dari sumber lain dengan cara yang melanggar norma etika yang berlaku di dunia akademik. Sehubungan dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi atau konsekuensi yang dikenakan jika di masa depan ditemukan pelanggaran etika ilmiah dalam karya ini atau jika pihak lain mengajukan klaim mengenai keaslian karya saya.

Singaraja, 9 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Faustina Agung Adrea Nathania Christie

NIM. 2217041204

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja”. 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan penulis serta selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Putu Suciyawati, S.Pd., M.M., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Klinik Euderma Singaraja, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu dalam pengumpulan data.
8. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan data dan pengisian kuisioner dalam penelitian ini.

9. Kepada keluarga tercinta, Papa, Mama, Adik laki-laki penulis dan keluarga besar yang selalu memberikan doa tanpa putus, dukungan moral, maupun material yang tak ternilai harganya.
10. Sahabat-sahabat dan rekan-rekan seperjuangan penulis, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan bantuan dalam suka maupun duka selama masa studi.
11. Semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 12
2.1 Deskripsi Teoritis	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	19
2.1.2 Kualitas Layanan.....	21
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	21
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan.....	23
2.1.3 Kepercayaan	26
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	26
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan.....	28
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	33

2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.4 Kerangka Berpikir.....	37
2.5 Hipotesis Penelitian	38
 BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Rancangan Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	44
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
3.4.1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	45
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	48
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
3.4.2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	49
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	52
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	53
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.6 Hipotesis Statistik	56
3.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	56
3.6.2 Uji Simultan (Uji F)	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Data.....	58
4.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.2.1 Uji Normalitas	63

4.2.2 Uji Multikolinieritas	64
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.3 Pengujian Hipotesis	73
4.3.1 Uji F (Signifikan Pengaruh Simultan).....	73
4.3.2 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial).....	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja	76
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja.....	79
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja.....	82
4.5 Implikasi	85
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Rangkuman.....	87
5.2 Simpulan	89
5.3 Saran	90
DAFTAR RUJUKAN	94
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Pasien Euderma Klinik Tahun 2025	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Yang Relevan	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	45
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	45
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	48
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	49
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	50
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	58
Tabel 4. 2 Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4. 3 Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode <i>Glejser</i>	67
Tabel 4. 5 Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 6 Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4. 7 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Tempat dan Lokasi Euderma Klinik.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Uji Normalitas (Grafik <i>Normal P-Plot of Regression</i>)	63
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	100
Lampiran 2 Tabulasi Data Sampel Kecil	104
Lampiran 3 Tabulasi Data Sampel Besar	105
Lampiran 4 Gambaran Umum Responden.....	114
Lampiran 5 Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas	115
Lampiran 6 Output SPSS Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 7 Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	120
Lampiran 8 Dokumentasi observasi dan wawancara dengan staff dan pelanggan Euderma Klinik Singaraja.....	121
Lampiran 9 Lembar <i>Scan QR</i> Kuisisioner.....	122
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian Pengisian Kuisisioner oleh Responden.....	123
Lampiran 11 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	124

