

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PUSAKA
KEBAYA DI SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Putu Sri Supertini
NIM 1617041013**

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

2020

SKRIPSI

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



Pembimbing I

Pembimbing II



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



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

Skripsi oleh Ni Putu Sri Supertini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji .

Pada tanggal 11 September 2020

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Trianasari, Ph.D, CHE
NIP. 197006062002122002

(Anggota)



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

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 02 Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian	Sekretaris Ujian
	
<u>Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si</u> NIP. 196810291993032001	<u>Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M.</u> NIP. 198002172002122001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi


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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya 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 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 September 2020

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Sri Supertini

NIM. 1617041013

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis, dapat menyelesaikan sebuah tugas akhir dalam sebuah bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S. E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S. E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan masukan serta bimbingan prihal perkuliahan selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
6. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E.,M.Si., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Nyoman Yuliantini,S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen yang ada di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu senantiasa membagi ilmu, memberikan arahan, serta memberi berbagai macam pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staff yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.
10. Kepada Pemilik Butik yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan data yang mendukung skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tua yaitu I Made Sintok dan Ni Luh Sutami serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan material sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat yang selalu menemani dan senantiasa memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis yaitu vita, widya, andi, tari, siwi, dan darma septiana. Terima kasih untuk doa, motivasi dan dukungan yang diberikan serta yang selalu menemani dan membantu dalam mencari data terkait dengan skripsi yang penulis buat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Untuk sahabat seperjuangan asri, vivin, Manajemen D dan kelas A *Marketing* angkatan 2016 yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama skripsi ini serta terima kasih atas kebersamaan yang telah kita bersama selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya, hal ini dikarenakan keterbatasan akan pengetahuan yang penulis miliki. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi semua pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 9 September 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2. Kepercayaan Pelanggan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	10
2.1.2.2 Dimensi Kepercayaan Pelanggan.....	11
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	18

2.6 Kerangka Berfikir.....	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.4 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Instrumen Variabel Terikat	27
3.7 Instrumen Variabel Bebas	29
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.10 Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.4 Pengujian Hipotesis.....	47
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.6 Implikasi.....	50
BAB V ENUTUP.....	52
5.1 Rangkuman.....	52
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel Terikat	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	29
Tabel 3.5 Operasional Variabel Bebas	30
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	30
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	31
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	32
Tabel 4.1 Hasil Deskripsi Data.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas.....	41
Tabel 4.3 Ringkasan hasil Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja.....	22
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i>	42
Gambar 4.2 Normal <i>Probability Plot</i>	43
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Variabel.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Jumlah pelanggan	59
Lampiran 02 Hasil Kuesioner Awal.....	61
Lampiran 03 Ketentuan Skor Kuesioner Awal Penelitian.....	63
Lampiran 04 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 05 Tabulasi Data Sampel Kecil	73
Lampiran 06 Tabulasi Data Sampel Besar.....	75
Lampiran 07 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	80
Lampiran 08 Hasil Regresi Linier Berganda	83
Lampiran 09 Hasil Deskripsi Data	84

