

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN ISTANA
CAKE DAN BAKERY SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**OLEH:
Komang Triana Aprilia
NIM 1517041060**

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

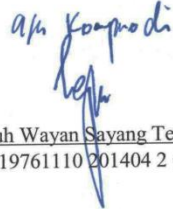
2021

SKRIPSI

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

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 19761110 201404 2 001

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, MM
NIP. 19591231 198603 1019

Skripsi oleh Komang Triana Aprilia
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 September 2020

Dewan Penguji

alw korprode



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 19761110 201404 2 001

Ketua



Drs. Wayan Cipta, MM
NIP. 19591231 198603 1 019

Anggota



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

Anggota

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

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 20 November 2020

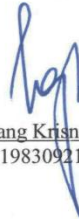
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 19930 3 2001

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Gede Adi Yaniarta, S.E.Ak., M.Si
NIP. 19790616 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Istana Cake Dan Bakery Singaraja**" beserta seluruh isinya adalah benar benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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, 20 Juli 2021
buat pernyataan

triana aprilia
NIM 1517041060

MOTTO

***"Tidak penting seberapa lambat kamu melaju , selagi
kamu tidak berhenti "***



KATA PERSEMBAHAN

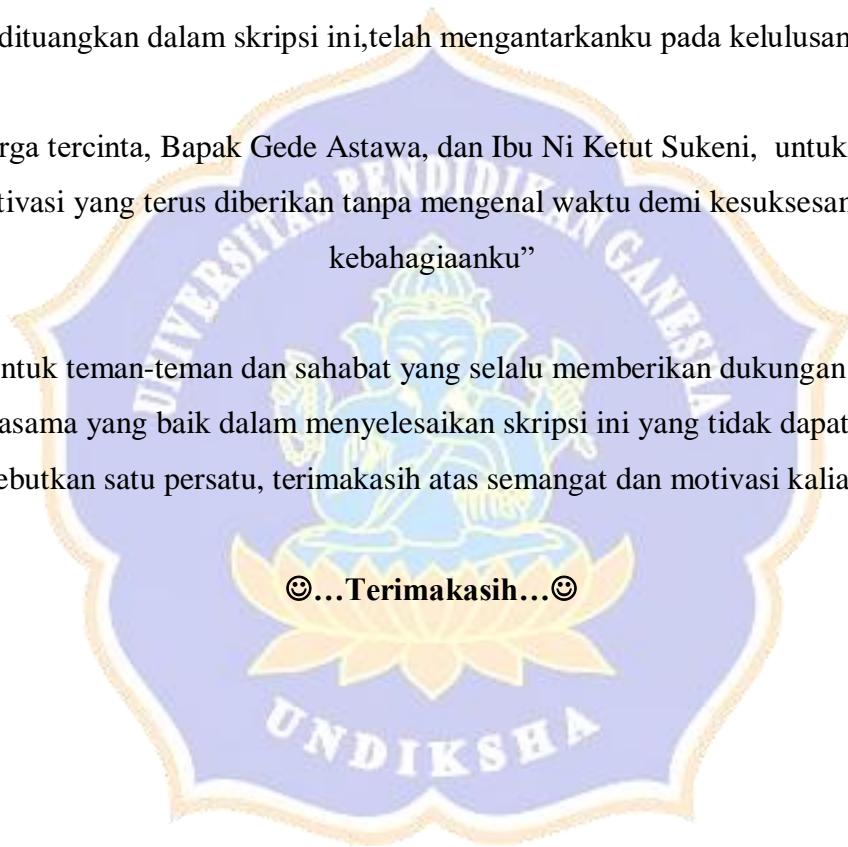
“Puji Astungkara saya panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa Atas anugrah dan kemudahan yang diberikan, skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu”

“Kepada pembimbing Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Drs. Wayan Cipta, MM, yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkanku pada kelulusan”

“Keluarga tercinta, Bapak Gede Astawa, dan Ibu Ni Ketut Sukeni, untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanku”

“Untuk teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat dan motivasi kalian”

☺...Terimakasih...☺



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ISTANA CAKE DAN BAKERY SINGARAJA”**. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan berupa moral maupun spiritual. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

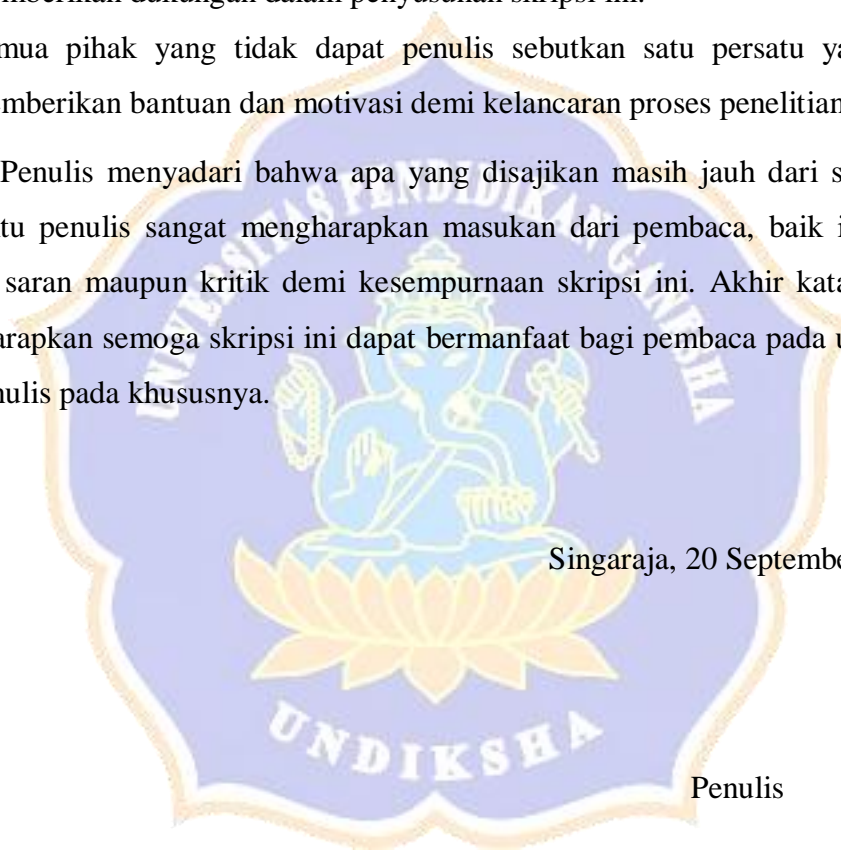
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan arahan, saran, dukungan dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Penguji, selaku peguji yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Dosen Penguji, selaku peguji yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
10. Orang tua I Gede Astawa dan Ni Ketut Sukeni yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman yang selalu membantu saya Pasek Kadek Mertayasa yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik itu dalam bentuk saran maupun kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Singaraja, 20 September 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN

KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. IDENTIFIKASI MASALAH PENELITIAN.....	5
1.3. PEMBatasan MASALAH	6
1.4. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN.....	6
1.5. TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.6. MANFAAT HASIL PENELITIAN	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1. DESKRIPSI TEORITIS.....	8
2.1.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3. Definisi Kepercayaan.....	12
2.2. KAJIAN HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN.....	13
2.3. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....	18
2.3.1. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.3.2. Hubungan Kepercayaan Dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.3.1. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4. KERANGKA BERPIKIR	19
2.5. HIPOTESIS PENELITIAN.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	22
3.2. RANCANGAN PENELITIAN	22
3.3. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	23
3.4. METODE DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA.....	23
3.5. METODE DAN TEKNIK ANALISI DATA.....	29
3.5.1. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.1.1. Uji Normalitas	30
3.5.1.2. Uji Multikolinearitas.....	30
3.5.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.5.2. Regresi Linier Berganda.....	31
3.5.2.1. Uji <i>t</i> (Uji Parsial).....	32
3.5.2.2. Uji <i>F</i> (Uji Signifikansi Simultan)	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. DESKRIPSI DATA	34
4.1.1. Uji Kualitas Data	35
4.2. PENGUJIAN ASUMSI.....	36
4.2.1. Uji Normalitas	36
4.2.2. Uji Multikolinieritas.....	37
4.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	38
4.2.4. Regresi Linier Berganda.....	39
4.3. PENGUJIAN HIPOTESIS.....	44
4.4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	46
4.5. IMPLIKASI.....	48
BAB V PENUTUP	51
5.1. RANGKUMAN.....	51
5.2. SIMPULAN	52
5.3. SARAN	53
DAFTAR RUJUKAN	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Temuan Review Toko Kue dan Roti di Kota Singaraja	2
Tabel 1.2 Kuesioner Awal.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	13
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	27
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 3.5 Tabel Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Butir	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Grafik Histogram P.Plot	37
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	39
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 <i>Reviews</i> google.com.....	1
Lampiran 2 Kuesioner Awal	3
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	6
Lampiran 4 Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas Kecil	9
Lampiran 5 Hasil Keluaran SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Awal.....	10
Lampiran 6 Data Responden Kuesioner	15
Lampiran 7 Hasil Keluaran SPSS.....	19