

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada UD.Maju Bersama Group Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

Program Studi:S1 Manajemen



Disusun Oleh :

Fero Army Diyanzah

(17022000116)

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fero Army Diyanzah
NIM : 17022000116
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN UD. MAJU BERSAMA GROUP
(Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di
Malang)

Malang, 21 Februari 2024

Ketua Program Studi Manajemen



Irany Windhyastiti SE,.MM

Dosen Pembimbing



Dr. Moh. Nur Singgih SE,.MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H Fajar Supanto, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Fero Army Diyanzah

17022000116

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pada Tanggal,

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Dr. Moh. Nur Singgih SE, MM

Sekretaris Penguji



Roby Nur Akbar, S.AB., M.AB.

Anggota Penguji



Dyah Setyawati, SE., MM.

Skripsi ini telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 29 Februari 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H Fajar Supanto, M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Fero Army Diyanzah
Nomor Pokok : 17022000116
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Keuangan
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada UD. Maju Bersama Group Malang)

Lokasi/Tempat yang diteliti : Jl.kesatrian dalam no 76 kota malang

Alamat Rumah Asal : Jl.kesatrian dalam no 76 gang masjid munawarah , kel.kesatrian kec.blimbing

No. Telp/Hp : 082233641598

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi, maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademi saya. Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Februari 2024



Peneliti

(Fero Army Diyanzah)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fero Army Diyanzah
Nomor Pokok : 17022000116
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 08 juli 1998
Alamat : Jl.kesatrian dalam no.76 Gang.masjid
kel.kesatrian Kec.blimbing

Nama Orang Tua (Ayah) : Sunyoto
(Ibu) : Yayuk

Riwayat Pendidikan :

2008 – 2014 : SMPN 8 KOTA MALANG
2014 – 2017 : SMAN 7 KOTA MALANG
2017 – 2020 : S1 STISOSPOL WASKITA DHARMA MALANG
2017 – 2024 : S1 UNIVERSITAS MERDEKA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena Rahmat dan RidhoNya lah peneliti dapat melaksanakan penelitian skripsi dengan judul: “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan UD. Maju Bersama Group (Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang).” Penelitian skripsi ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Pendidikan S1 serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran dan dorongan serta bantuan yang telah diberikan oleh semuapihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Yth. Dr. H Fajar Supanto, M.Si., selaku dekan universitas merdeka yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
2. Yth. Irany Windhy Astiti, SE., MM , selaku program study universitas merdeka.
3. Yth. Dr. Mohamad Nur Singgih, SE.,MM. , selaku dosen pembimbing yang bersedia membimbing, membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Fero Army Diyanzah selaku pemilik perusahaan UD. Maju Bersama Group Malang yang telah memberikan informasi dan bantuannya terhadap penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ayah dan Ibu yang selalu menjadi motivator dan semangatku.

6. Sahabat dan teman-teman universitas merdeka malang yang telah ikutserta membantu demi terselesaikanya laporan ini.
7. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Malang, 19 Februari 2024

Fero Army Diyanzah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Abstrak	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
D. KEGUNAAN PENELITIAN	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. LANDASAN TEORI.....	7
1. Pengertian Kepercayaan Pelanggan	7
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
B. PENELITIAN TERDAHULU	14
C. KERANGKA KONSEPTUAL.....	18
D. Pengembangan Hipotesis.....	19
1. Keterkaitan Antar Variabel.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Definisi Operasional Variabel	22

B. Lingkup Penelitian	25
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel.....	25
E. Jenis Dan Sumber Data	26
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	27
1. Uji Statistik Deskriptif.....	27
2. Pengujian Instrumen	28
3. Uji Asumsi Klasik.....	28
4. Pengujian Hipotesis.....	30
5. Analisis regresi linier berganda.....	31
6. Uji R2	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	33
A. Gambaran Umum	33
1. Sejarah Perusahaan (UD. Maju Bersama Group)	33
2. Visi Dan Misi Perusahaan	34
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
B. Analisis Data	37
1. Hasil Analisis Deskriptif	37
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	40
C. Hasil Analisis Data yang Digunakan Pengujian Instrumen.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji hesteroskedastisitas	50
5. Pengujian Hipotesis	52
6. Hasil Uji Hipotesis	58
D. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3 Skala Likert	27
Tabel 4 Deskripsi Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 5 Deskripsi Profil Responden Menurut Usia Responden	38
Tabel 6 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 7 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1)	40
Tabel 8 Deskripsi Kepuasan Pelanggan (X2).....	42
Tabel 9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
Tabel 10 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 12 Uji Normalitas	48
Tabel 13 Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 14 Hasil Uji Parsial (Uji T)	53
Tabel 15 Hasil Uji Simultan (Uji f)	55
Tabel 16 Regresi Linier Berganda Coefficientsa	56
Tabel 17 Koefisien Determinasi (R ²)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Data Penjualan Jantan	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran Teoritis Keterangan	18
Gambar 3 Stuktur Organisasi Perusahaan	35
Gambar 4 Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual.....	49
Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Hasil Uji.....	71
Lampiran 3 Tabel r Product Moment, sig.0,05.....	79
Lampiran 4 Tabel t, Probabilita = 0,05	80
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi	81
Lampiran 6 Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	82
Lampiran 7 Surat Keterangan Cek Plagiasi	83
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi	84

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar penerapan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yakni menggunakan data primer. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini yakni sebanyak 100 responden, Dengan hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel, yang berarti kepercayaan pelanggan (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel yang berarti kepuasan pelanggan (X2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Selain itu, uji hipotesis simultan (uji f) menunjukkan hasil nilai dari f hitung $>$ f tabel yang berarti kepercayaan pelanggan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) secara simultan bersamaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang. Selain itu, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: **Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**

Abstract

This research aims to determine the effect of Customer Trust and Customer Satisfaction to Customer Loyalty. The method used for data collection in this study is using primary data. The type of research used by researchers is quantitative descriptive research. Sampling in this study were 100 respondents, With the results of the partial hypothesis test (t test) showing that the value of $t_{count} > t_{table}$, which means that customer trust (X1) has a significant positive effect on customer loyalty (Y). Partial hypothesis test (t test) shows that the value of $t_{count} > t_{table}$, which means customer satisfaction (X2) has a significant positive effect on customer loyalty (Y). In addition, the simultaneous hypothesis test (f test) shows the results of the value of $f_{count} > f_{table}$ which means that customer trust (X1) and customer satisfaction (X2) simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty (Y). The conclusion from the results of this study is that customer trust affects customer loyalty at UD. Maju Bersama Malang City. Customer satisfaction affects customer loyalty at UD. Maju Bersama Malang City. In addition, Customer Trust and Customer Satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword : Customer Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty