

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI
PELANGGAN**
(Studi kasus pada Young Coffee & Food di Kota Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh
Aloysius Albert William
202511015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aloysius Albert William
NIM : 202511015
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan (Studi kasus pada Young Coffee & Food di Kota Bekasi)

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen.

Bekasi, 15 Agustus 2024

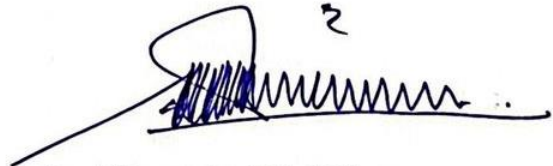
Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom

NIDN: 0303045901

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI
PELANGGAN**

(Studi kasus pada Young Coffee & Food di Kota Bekasi)

Oleh
Aloysius Albert William
202511015

Skripsi
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana
Manajemen Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di
bawah ini
Bekasi, 15 Agustus 2024

Ketua Tim Penguji



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si)

Tim Penguji 1



(Irvan FC Oentoeng, SE.,MM)

Tim Penguji 2



(Drs. Widayatmoko, MM.,M.Ikom)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 15 Agustus 2024

Yang Membuat



Aloysius Albert William

NIM: 202511015

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aloysius Albert William
NIM : 202511015
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan (Studi kasus pada Young Coffee & Food di Kota Bekasi)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau formatkan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 15 Agustus 2024

Yang Membuat



Aloysius Albert William

NIM: 202511015

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang terjadi kamu harus tetap kuliah, mau dimana pun itu, dan kamu harus bisa menyelesaikannya” – Alm Ibuku

Kalimat tersebut adalah motivasi terindah untuk cepat menyelesaikan penulisan ini

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu', demikianlah firman TUHAN, 'yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan"

(Yeremia 29:11)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar- besarnya kepada Allah SWT, untuk karya yang sederhana ini, maka saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Ibu tercinta, Almarhumah. Theresia Sujinah yang semasa hidupnya senantiasa memberikan kasih sayang dan doa yang luar biasa untuk kesuksesan anaknya. Mengajarkan banyak hal mengenai mulai dari kecil hingga dewasa dan tidak ada yang bisa menggantikan posisi mu di hidupku selamanya.
2. Untuk Ayah terhebat yaitu Ridwan Petrus Saragih, seorang yang memberikan semangat dukungan dari segi apapun, dan doa yang terbaik untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, William karena mampu berkerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Citra perusahaan terhadap Retensi pelanggan pada Young Coffee & Food di kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Young Coffee & Food di kota Bekasi. Jumlah populasi pada penelitian sebanyak 478 sedangkan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria responden yaitu pelanggan Young Coffee & Food yang telah datang melakukan transaksi pembelian paling sedikit satu (1) kali. Pengolahan data menggunakan program SPSS ver. 25. Hasil penelitian uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pada Young Coffee & Food di kota Bekasi. Dalam uji parsial variabel bebas yang dominan memengaruhi retensi pelanggan yaitu citra perusahaan karena memiliki nilai beta terbesar yaitu 0,244 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji simultan (Uji f) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan secara simultan memengaruhi retensi pelanggan pada Young Coffee & Food di kota Bekasi

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Retensi Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Service Quality, Trust, and Corporate Image on Customer Retention at Young Coffee & Food in Bekasi city. The study utilizes a quantitative approach with both primary and secondary data sources. The population of this study consists of customers of Young Coffee & Food in Bekasi, totaling 478. The sample size is 83 respondents. The sampling technique employed is purposive sampling, selecting customers of Young Coffee & Food who have made at least one purchase transaction. Data analysis was conducted using SPSS version 25. The results of the partial test (t-test) indicate that service quality, trust, and corporate image have a positive and significant influence on customer retention at Young Coffee & Food in Bekasi city. In the partial test, the dominant independent variable affecting customer retention is corporate image, with the largest beta value of 0.244 and a significance value of 0.000, which is less than 0.05. The simultaneous test results (F-test) demonstrate that service quality, trust, and corporate image simultaneously influence customer retention at Young Coffee & Food in Bekasi city.

Keywords: Service Quality, Trust, Corporate Image, and Customer Retention

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Cinta kasihnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan pada Young Coffee & Food di Kota Bekasi ”

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk Memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata pendidikan S1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Dalam penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Widaytmoko, MM., M.Ikom. selaku ketua STIE Tri Bhakti dan Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti
3. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM. selaku dosen Penasihat Akademik yang memberikan arahan dan nasihat selama masa perkuliahan
4. Segenap Bapak/Ibu dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu Namanya, yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di STIE Tri Bhakti.
5. Terimakasih Kepada Aaron Ng Fleming selaku pemilik dari Young Coffee & Food yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Terimakasih untuk Patricia Giri Dewana dan Elisabeth Sagita Amalia., SE., M.Ak selaku kakak kandung yang sudah mendoakan dan memberikan semangat mulai dari awal masuk kuliah sampai dengan penyusunan skripsi ini,

7. Untuk teman teman seperjuangan, Bintang, Jonathan, Titi, Aulia, Fadilah, Depita, Erna dan teman-teman lainnya angkatan manajemen 2020. Terimakasih karena kita semua telah berjuang bersama sama selama 4 tahun ini.
8. Untuk teman teman diluar kampus, Agum, Fakhri, Ade Umar dan teman-teman lainnya terimakasih sudah memberikan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Selfian Kanjaya yang telah memberikan dukungan semangat tak henti-hentinya, memberikan motivasi dan menemani menyelesaikan penyusunan skripsi ini, serta doa yang tulus agar penyusunan skripsi ini segera selesai.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti serta pembaca pada umumnya, dan menjadi bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bekasi, 15 Agustus 2024



Aloysius Albert William

NIM: 202511015

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERESETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Retensi Pelanggan.....	11
2.1.2.1 Manfaat Retensi Pelanggan.....	12
2.1.2.2 Faktor Faktor Retensi Pelanggan	12
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Retensi Pelanggan	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.1 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.4 Kepercayaan	16
2.1.4.1 Faktor-Faktor Kepercayaan.....	18
2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Kepercayaan.....	18
2.1.5 Citra Perusahaan	20
2.1.5.1 Manfaat Citra Perusahaan	21
2.1.5.2 Faktor-Faktor Citra Perusahaan	22
2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.1.1 Tujuan Penelitian	32
3.1.2 Metodologi Penelitian.....	32
3.1.3 Strategi Penelitian	32
3.1.4 Unit Analisis	32
3.1.5 Keterlibatan Peneliti	33
3.1.6 Latar Penelitian	33
3.1.7 Waktu Pelaksanaan	33
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	33
3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	33
3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	34
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	36
3.4 Sumber Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Pengukuran	38
3.6 Teknik Analisa Data.....	39
3.6.1 Uji Instrumen	39
3.6.1.1 Uji Validitas	39

3.6.1.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	40
3.6.2.2 Uji Linearitas.....	41
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas	41
3.6.2.4 Uji Heterokedastisitas	42
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6.4 Uji Hipotesis	43
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji T)	43
3.6.4.2 Uji F	43
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi(R ²)	43
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Young Coffee & Food.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Young Coffee & Food	46
4.1.3 Logo Young Coffe & Food.....	46
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
4.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas.....	47
4.2.1.2 Hasil Pengujian Reabilitas	52
4.3 Gambaran Umum Responden.....	55
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	56
4.4 Gambaran Presepsi Responden	57
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Retensi Pelanggan (Y).....	58
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X ₁).....	59
4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (X ₂).....	60
4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan (X ₃)	62
4.5 Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1 Uji Normalitas	63

4.5.2 Uji Linearitas	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.5.4 Uji Multikolinearitas.....	67
4.5.5 Uji Regresi Linear Berganda	68
4.6 Uji Hipotesis.....	69
4.6.1 Uji Parsial (Uji T)	70
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	71
4.6.2 Uji koefisien determinasi	72
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V	77
SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran	79
5.3 Implikasi Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Per-Bulan Young Coffee & Food	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Y	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel X1.....	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel X2.....	35
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel X3.....	36
Tabel 3. 5 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 4. 1 Validitas Variabel Retensi Pelanggan	48
Tabel 4. 2 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	49
Tabel 4. 3 Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	50
Tabel 4. 4 Validitas Variabel Citra Perusahaan (X3)	51
Tabel 4. 5 Reliabilitas Variabel Retensi Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4. 6 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4. 7 Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2).....	54
Tabel 4. 8 Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X3).....	54
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Retensi Pelanggan (Y)	58
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 59	
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X2)	60
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan (X3) ...	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linear Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Kepercayaan	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linear Citra Perusahaan.....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	68
Tabel 4. 19 Uji Parsial (Uji T).....	70
Tabel 4. 20 Uji Simultan (Uji F)	71
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Coffee Shop yang di Indonesia hingga tahun 2023	1
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Logo Young Coffee & Food.....	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	56
Gambar 4. 5 Hasil Uji <i>Scatter-Plot</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengolahan Data	88
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	101
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Kuesioner	106
Lampiran 4 Jumlah Populasi & Dokumentasi.....	115
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	116