

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI TOKO ADI
COMPUTER**

SKRIPSI

**“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen”**



Oleh

Muhamad Ilham

192411021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE TRI BHAKTI BUSINESS SCHOOL
BEKASI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Ilham
NIM : 192411021
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Adi Computer.

Skripsi tersebut disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen pada Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Bekasi, 14 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

NIDN : 0325107402

Dosen Pembimbing



Irvan F.C Oentoeng, SE., MM.

NIDN : 0411118204

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI TOKO ADI
COMPUTER**

Oleh

Muhamad Ilham

192411021

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, 9 September 2023



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.,

Ketua Tim Penguji



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

Anggota Tim Penguji I



Irvan F.C Oentoeng, SE., MM.

Anggota Tim Penguji II

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya 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, 9 September 2023

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The banknote features the number '10000' and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'METERAI KEASLIAN'. The signature is in black ink and appears to be 'Muhamad Ilham'.

Muhamad Ilham

NIM : 192411021

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhamad Ilham

NIM : 192411021

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Adi Computer”** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

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

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, 9 September 2023

Yang menyatakan



Muhamad Ilham

NIM : 192411021

MOTO

“Jangan pernah menyerah untuk mengejar impian, karena waktu terus berjalan. Belajarlah dari masa lalu, bersiaplah untuk masa yang akan datang, dan berikan yang terbaik untuk hari ini”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya Kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang tercinta Bpk Lili Sumantri dan Ibu Euis Chatu Islamia yang telah membesarkan penulis dengan rasa kasih sayangnya dan telah memberikan dorongan semangat serta doa tulus yang tiada henti kepada penulis.
2. Kepada Triantini selaku Nenek penulis yang selalu mendoakan penulis serta membantu dan memberikan dukungan moril kepada penulis.
3. Kepada Melati Melina yang sudah meluangkan waktu dan memberikan segala dukungannya dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi.
4. Kepada Sahabat-sahabat kelas karyawan Ali, Fauzi, Dihar, Dwi Meyta, Yana yang telah menjadi teman diskusi dan telah memberikan dorongan semangat.
5. Kepada Seluruh teman-teman angkatan S1 Manajemen 2019. Terimakasih atas dukungan moral dari kalian semua, serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI TOKO ADI COMPUTER

Oleh :

Muhamad Ilham

ABSTRAK

Maraknya e-commerce turut mengubah pola berbelanja masyarakat. Mereka tidak lagi sering mengunjungi toko atau pusat perbelanjaan untuk membeli kebutuhan tetapi mulai mengandalkan belanja melalui e-commerce. Hal ini yang membuat kepercayaan konsumen menurun dan lebih memilih tempat jasa lain dibanding dengan tempat jasa ini. Selain masalah kepercayaan, masalah kepuasan pelanggan juga terlihat jelas dimata pelanggan seperti masih terlihatnya pelanggan tidak senang dengan jasa yang digunakan disini, serta hasil yang dilakukan toko elektronik ini kurang kualitasnya hanya beberapa bulan menggunakan jasa ini sudah harus ada lagi perbaikan lain yang muncul hal-hal seperti ini menyebabkan kepuasan pelanggan terganggu dan akan berakibat pada loyalitas pelanggan kedepannya. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif kausal. Konsumen di Toko Adi Computer dan objeknya adalah kepercayaan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bahwa Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Adi Computer. Dalam penelitian ini di dapatkan hasil uji korelasi R square sebesar 0.717 menunjukkan loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepercayaan dan kepuasan konsumen di Toko Adi Computer sebesar 71% sedangkan sisanya 29% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain. Kepercayaan (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,613 dan nilai $t_{hitung} 8,784 \geq t_{(tabel)} 1,660$ serta nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Kepuasan (X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,147 dan nilai $t_{hitung} 1,587 \geq t_{(tabel)} 1,660$ serta nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan yang diberikan, maka akan rendah juga kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen. Kepercayaan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai f_{hitung} sebesar $128,905 \geq f_{tabel} 3,09$ dan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$.

Kata kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas konsumen

***THE INFLUENCE OF TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY AT ADI COMPUTER SHOPS***

By :

Muhamad Ilham

ABSTRACT

The rise of e-commerce has also changed people's shopping patterns. They no longer frequently visit shops or shopping centers to buy necessities but have started to rely on shopping through e-commerce. This is what makes consumer confidence decrease and prefer other service places compared to this service place. In addition to trust issues, customer satisfaction problems are also clearly visible in the eyes of customers, such as it seems that customers are not happy with the services used here, and the results that this electronic shop has made are lacking in quality, after only a few months of using this service there should be other improvements that arise. Like this causes customer satisfaction to be disrupted and will result in customer loyalty in the future. The research design used in this research is quantitative research. This study uses a causal quantitative research design. Consumers at Adi Computer Stores and their objects are trust, customer satisfaction and consumer loyalty. The results of this study are to find out that the Analysis of Consumer Trust and Satisfaction on Consumer Loyalty at Adi Computer Stores. In this study, the results of the R square correlation test were 0.717 indicating consumer loyalty was influenced by consumer trust and satisfaction at Adi Computer Stores by 71% while the remaining 29% was influenced by other factors or variables. Trust (X1) has a positive effect on Consumer Loyalty (Y). This can be proven by the regression coefficient value of 0.613 and the t_{count} value of $8.784 \geq t_{(table)} 1.660$ and the significance value of $0.000 \leq 0.05$. Satisfaction (X2) has a positive effect on consumer loyalty (Y). This can be proven by the regression coefficient value of 0.147 and the t_{count} value of $1.587 \geq t_{(table)}$ of 1.660 and the significance value of $0.000 \leq 0.05$. This shows that the lower the satisfaction given, the lower the satisfaction felt by consumers. Trust (X1) and Consumer Satisfaction (X2) have a positive effect on Consumer Loyalty (Y). This can be proven by the f_{count} value of $128.905 \geq f_{table} 3.09$ and with a significance value of $0.000 \leq 0.05$.

Keywords: Trust, Satisfaction, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Adi Computer "

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) dari jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mnghanturkan terima kasih yang sebesar - besarnya bagi semua pihak yang sudah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, Serta Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dan suri tauladan.
2. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A, Selaku ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
3. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom., Selaku Ketua STIE Tri Bhakti Business School.
4. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si., Selaku ketua Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti Business School.
5. Bapak Irvan F.C Oentoeng, SE., MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan membimbing serta memberikan nasihat yang berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Segenap Bapak/Ibu Dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di STIE Tri Bhakti Business School.
7. Toko Adi Computer yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya, dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.
8. Bapak Alex yang telah membantu dan memberikan kesempatan untuk penulis meringankan pekerjaannya supaya dapat melanjutkan pendidikan kuliah.

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

Bekasi, 9 September 2023

Yang menyatakan

Penulis

Muhamad Ilham

NIM : 192411021

DAFTAR ISI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI TOKO ADI COMPUTER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.4 Pengertian Jasa	15
2.1.5 Pengertian Kepercayaan	17
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.7 Loyalitas Konsumen.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29

2.3	Kerangka Penelitian	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III	32
3.1	Desain Penelitian.....	32
3.2	Defenisi Operasional dan Pengukuran.....	33
3.3	Populasi dan sampel	34
3.4	Sumber Data.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV	46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum	46
4.1.2	Visi dan Misi	46
4.1.3	Struktur Organisasi.....	47
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Hasil Uji Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3	Hasil Uji Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.4	Hasil Uji Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Menggunakan Jasa Servis/Pembelian di Toko Adi Computer	49
4.3	Teknik Analisa Data.....	50
4.3.1	Uji Validitas.....	50
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	54
4.3.4	Uji Regresi Linear Berganda	57
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi	58
4.3.6	Uji Hipotesis.....	59
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Loyalitas (Y)	65
4.4.2	Pengaruh Kepuasan (X2) Terhadap Loyalitas (Y)	65
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) Terhadap Loyalitas (Y)	66
BAB V	67

5.1	Simpulan	67
5.2	Saran-Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Transaksi Di Toko Adi Computer Periode Januari - Desember Tahun 2022	4
Tabel 1. 2 Data Keluhan Di Toko Adi Computer Periode Tahun 2021-2022.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran	33
Tabel 3. 2 Bobot Nilai Setiap Pertanyaan.....	39
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Toko Adi Computer.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	49
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kepercayaan	50
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan	51
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Loyalitas	52
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel 4. 10 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan.....	53
Tabel 4. 11 Uji Reabilitas Variabel Loyalitas	54
Tabel 4. 12 Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4. 13 Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	56
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 17 Uji t (Persial).....	59
Tabel 4. 18 Uji f (Simultan)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Titik Presentase Distribusi T	60
Gambar 4.2 Titik Presentase Distribusi F	62