

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN
DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT DELTA
NUSANTARA PERSADA**

SKRIPSI

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



Oleh

Arda Kusuma Wati

192411001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arda Kusumawati
Nomor Induk Mahasiswa : 192411001
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan
Electronic Word Of Mouth Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada PT. Delta Nusantara Persada.

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0325107402

Dosen Pembimbing



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

NIDN: 0303045901

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI

Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan *Electronic Word Of Mouth*
(eWOM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Delta Nusantara Persada

Oleh

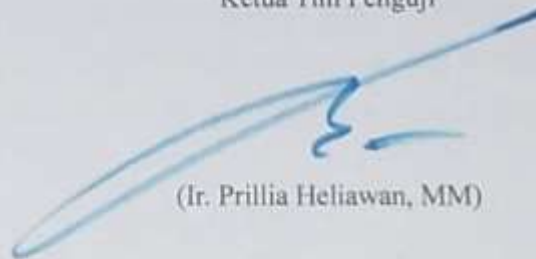
Arda Kusumawati

192411001

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Manajemen
Telah disetujui oleh Tim Pengujian pada Tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 05 Agustus 2023

Ketua Tim Penguji



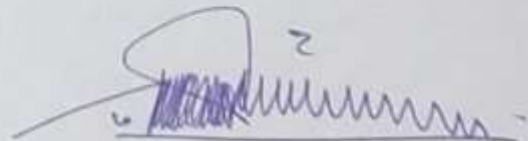
(Ir. Prillia Heliawan, MM)

Anggota Tim Penguji I



(Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si)

Anggota Tim Penguji II



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

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 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 penyimpanan 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, 05 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Arda Kusumawati

NIM: 192411001

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Arda Kusumawati

NIM : 192411001

Peguruan 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-Eksekutif (*Non-Execuctive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan pelanggan dan Electrinik Word Of Mouth (eWOM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Delta Nusantara Persada", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** Berhak menyimpan mengalih-media atau formatkan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya 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 atau pelanggaran Hak Cipta dalam Karya ilmiah say aini. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 05 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Arda Kusumawati

NIM: 192411001

MOTTO PENULIS

“Don't lose hope, you never know what tomorrow will bring”

“Jangan pernah hilang harapan, karena kamu tidak tahu apa yang akan terjadi
besok”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kepuasan pelanggan dan *electronic word of mouth* terhadap loyalitas pada pelanggan PT. Delta Nusantara Persada. Teori yang terkait dalam penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan *electronic word of mouth*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner. Populasi penelitian sebanyak 130 responden dengan jumlah sampel sebanyak 57 pelanggan dan teknik analisa data dengan menggunakan analisis regresi berganda serta uji hipotesis dengan menggunakan uji t, uji f, pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS ver. 26. Hasil penelitian ini menunjukkan 1). kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2). kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan 3). *electronic word of mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kategori baik. 4). Kepercayaan, kepuasan pelanggan dan *electronic word of mouth* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Electronic Word of Mouth, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust, customer satisfaction and electronic word of mouth on loyalty to PT. Delta Nusantara Persada. Related theories in this study are customer loyalty, trust, customer satisfaction, and electronic word of mouth. This study used quantitative methods, data collection techniques with interviews and questionnaires. The study population was 130 respondents with a sample of 57 customers and data analysis techniques using multiple regression analysis and hypothesis testing using t test, f test, data processing using SPSS ver application. 26. The results of this study show 1). Trust has a significant effect on customer loyalty, 2). Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty 3). Electronic Word OG Mouth has a significant effect on customer loyalty in the good category. 4). Trust, customer satisfaction and electronic word of mouth affect customer loyalty.

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Electronic Word of Mouth, Customer Loyalty

KATA PENGHANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang atas Rahmat Nya dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan pelanggan dan *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) terhadap Loyalitas Pelanggan Pemeriksaan Alat K3 PT. Delta Nusantara Persada”. Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Karena tanpa kehendak dan Rahmat-Nya saya tidak dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orangtuaku yang selalu mendoakan dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini, yang selalu berjuang dan mendukung dan memotivasi saya.
3. Adik – adik saya terima kasih atas dukungannya dan motivasi saya untuk tetap berusaha dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan.
4. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti dan selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya yang telah memberikan saran serta petunjuk dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
5. Terima kasih Dr. Eddy Setyanto, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Kaprodi Manajemen Tri Bhakti Business School.
6. Ibu Sri Enggar wati, SE., MBA. selaku Komisaris, Bapak Pranan Jaya Barus, ST. selaku Direktur Utama PT Delta Nusantara Persada, Bapak Deka Rudianto selaku General Manager, Bapak Sri Purnomo selaku Manager Operasional, Bapak Terzha R Perdanawan selaku Manager, Bapak Supriyadi selaku Kepala Divisi Riksa Uji, di PT Delta Nusantara Persada.
7. Teman-teman Di PT Delta Nusantara Persada dan tak hentinya memberikan dukungan dan dorongan terhadap saya yang untuk membuat saya semakin

maju, terima kasih, Mas Bayu, Mas Deni, Mas Adi octa, Ibu Yuli dan lainnya yang terus mendukung saya.

8. Teman-teman saya An nisa Ar Rauufi, Dheas Cikal A.Z, yang sudah menjadi teman bertukar pikiran dan selalu menyemangati saya dikala penat menghampiri.
9. Ninda, Okta, Sarah, Listania dan teman sekelas S1 Manajemen pagi yang selalu menjadi teman berdiskusi dan bertukar pendapat serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini
10. Teman sekelasku manajemen S1 dan D3 angkatan 2019.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan praktik kerja lapangan ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca diterima senang hati. Semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat menjadi referensi untuk angkatan selanjutnya dan dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Bekasi, 05 Agustus 2023



Arda Kusuma Wati

DAFTAR ISI

LEMBAR	PERSETUJUAN
SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI	
S.1 MANAJEMEN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO PENULIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGHANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7

1.7 Sistematik Penulisan	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Loyalitas Pelanggan Pelanggan	9
2.2.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	9
2.2.2 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	10
2.3 Kepercayaan	12
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kepercayaan	14
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.5.1 Dimensi dan Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran	23
2.8 Hipotesis Penelitian	24
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
4.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
4.1.2 Unit Analisis	26

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	27
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	30
3.4 Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Skala Pengukuran	32
3.6 Teknik Analisa Data	33
3.6.1 Statistik Deskripsi.....	33
3.6.2 Pengujian Kualitas data dan Kelayakan Model Penelitian.....	33
3.6.3 Uji Hipotesis	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.1.1 Profil Perusahaan	38
4.1.2 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	40
4.2.2 Variabel Loyalitas Pelanggan	41
4.2.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	44
4.3 Gambaran Umum Responden.....	47
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48

4.4	Gambaran Persepsi Responden	48
4.4.1	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y)	48
4.4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (X1)	50
4.4.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	51
4.4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Electronic Word of Mouth</i> (X3).	53
4.4.5	Uji Normalitas.....	54
4.4.6	Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.4.7	Uji Multikolinieritas	57
4.4.8	Analisis Koefisien Korelasi Pearson	62
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.6	Pengujian Hipotesis	66
4.6.1	Secara Parsial (Uji t)	66
4.6.2	Secara Simultan (Uji F).....	68
4.6.3	Koefisien Determinasi	69
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.7.1	Pembahasan Secara Simultan Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
BAB V	73
SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
LAMPIRAN - LAMPIRAN	79

ANGKET LOYALITAS PELANGGAN	80
ANGKET KEPERCAYAAN	81
ANGKET KEPUASAN LOYALITAS.....	82
ANGKET ELECTRONIC WORD OF MOUTH.....	83
HASIL PENGOLAHAN DATA	84
TABULASI DATA	93

DAFTAR TABEL

1.1 Data Statistik Kecelakaan Kerja Tahun 2019 – 2021.....	1
1.2 Jumlah Pelanggan Pemeriksaan Alat K3 Pada Tahun 2018-2022 pada PT Delta Nusantara Persada	4
2.1 Peneliatian Terdahulu.....	20
3.1 Definisi Operasional.....	28
3.2 Skala Likert.....	32
4.1 Validitas Variabel Penggunaan Loyalitas Pelanggan	41
4.2 Validitas Variabel Penggunaan Kepercayaan	42
4.3 Validitas Variabel Penggunaan Kepuasan Pelanggan.....	42
4.4 Validitas Variabel Penggunaan <i>Electronic Word Of Mouth</i>	43
4.5 Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
4.6 Reliabilitas Variabel Kepercayaan	45
4.7 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.8 Reliabilitas Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	46
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyaitas Pelanggan	49
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	50
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.12 Hasil Uji Normalisasi.....	53
4.13 Hasil Uji Multikolimeritas	55
4.14 Tabel Deskripsi Data Penelitian	58
4.15 Analisis Statistik Deskriptif	59

4.16 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Kepercayaan	59
4.17 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Kepuasan Pelanggan	60
4.18 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth</i>	61
4.19 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Loyalitas Pelanggan	62
4.20 Analisis Koefisien Korelasi Pearson	63
4.21 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	65
4.22 Hasil Uji t	67
4.23 Hasil Uji f.....	68
4.24 Hasil Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
4.1 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.4 Hasil Uji Normalisasi.....	56
4.5 Hasil Pengujian <i>Scatter</i> – Plot	57

