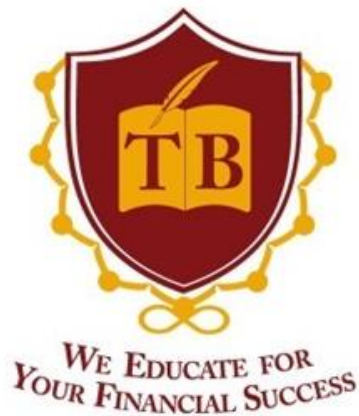


**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
HAGIA CLEANERS CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Oleh:

Sabilla Nurul Fadilah

192411030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI, 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sabilla Nurul Fadilah

Nomor Induk Mahasiswa : 192411030

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HAGIA CLEANERS
CABANG 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.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
NIDN : 0325107402



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si
NIDN : 0328037401

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA HAGIA CLEANERS CABANG BEKASI**

OLEH

SABILLA NURUL FADILAH

192411030

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 2023



Dr. Parwanto

Ketua Penguji



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

Anggota Tim Penguji 1



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji 2

**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 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 2023

Yang membuat pernyataan,



Sabilla Nurul Fadilah

NIM : 192411030

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Sabilla Nurul Fadilah**

NIM : **192411030**

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 KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HAGIA CLEANERS CABANG BEKASI**”, 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*). 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 atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 15 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Sabilla Nurul Fadilah
NIM : 192411030

MOTTO

“Start from yourself, start from the smallest, start from now”

Mulai dari diri sendiri, mulai dari yang terkecil, mulai dari sekarang

Sabilla Nurul Fadilah

PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, dan dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tua Ayah Mahmud Riyad dan Ibu Mayasari, S. Pd yang telah memberikan banyak semangat, doa dan nasihat yang baik dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Adiku Balqis Raihana Shabirah yang ikut membantu dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada sahabat-sahabatku Safira Salsabil, Alda Ayu Winingrum, dan Widya Nuraini Murti atas support yang selalu diberikan dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada sahabat-sahabatku selama perkuliahan Ranum Rashya Assyva, Nuke Angelina, Dihar Regina Mentari, Dwi Meitya Pajrina, Retno Sari, Yana Natasha, Kevin Yohan.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hagia Cleaners Cabang Bekasi. Adapun populasi yang ada dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa kebersihan Hagia Cleaners cabang Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 95 pelanggan. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda beserta dengan uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, serta adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hagia Cleaners cabang Bekasi. Pada hasil koefisien determinasi menunjukkan hasil R Square sebesar 0,567 yang mana berarti bahwa Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan berkontribusi sebesar 56,7% dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Hagia Cleaners cabang Bekasi, dan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kepercayaan pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of customer trust and customer satisfaction on customer loyalty at Hagia Cleaners Bekasi Branch. The population in this study are customers who have used the cleaning services of Hagia Cleaners Bekasi branch. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. The sample taken was 95 customers. The analysis used in this study is multiple regression analysis along with the classic assumption test. The results of this study prove that there is a positive and significant influence between customer trust on customer loyalty, as well as a positive and significant influence between customer satisfaction on customer loyalty at Hagia Cleaners Bekasi branch. In the results of the coefficient of determination, the R Square result is 0.567, which means that customer trust and customer satisfaction contribute 56.7% in influencing customer loyalty at Hagia Cleaners Bekasi branch, and the remaining 43.3% is influenced by other variabels outside this study.

Keywords: *Customer Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hagia Cleaners Cabang Bekasi” Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada STIE-Tribhakti jurusan Manajemen.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya, dalam bentuk do’a maupun materi dalam membantu penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh, kemudian tidaklah berlebihan apabila penulis menghantarkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, perlindungan dan kelancaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam membantu penulis menyusun susunan skripsi ini dan studi yang saya tempuh.
3. Ibu Dr. Marion E. Aritonang Selaku Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa.
4. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A Selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
5. Bapak Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan.

6. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan dan sistematika penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menuntut ilmu di STIE Tri Bhakti.
8. Seluruh staf dan karyawan STIE Tri Bhakti yang membantu penulis dalam urusan administrasi selama perkuliahan.
9. Kepada rekan kerja Hagia Cleaners Bapak Hendy Windardy selaku Direktur Hagia Cleaners Jabodetabek, Ibu Selda Tanjung selaku Supervisor Customer Service, Ibu Evita Indrawati selaku Finance dan HR Hagia Cleaners, dan rekan-rekan cleaners Hagia Cleaners Bekasi atas dukungan dalam penulisan.
10. Kepada sahabat-sahabatku, teman-teman kuliah ku selama perkuliahan yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa Angkatan 2019 atas kerja sama dan dukungan yang diberikan.
12. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang sudah membantu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Bekasi, 15 Juli 2023

Sabilla Nurul Fadilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran	8
2.1.1.3 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan	9

2.1.2.1	Faktor-Faktor Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan.....	10
2.1.2.2	Dimensi Kepercayaan Pelanggan	10
2.1.2.3	Indikator Kepercayaan Pelanggan	11
2.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4.3	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.4	Dimensi Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.5	Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.1.1	Jenis Penelitian.....	25
3.1.2	Tempat dan Waktu.....	25
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran	25
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel Penelitian.....	27
3.4	Sumber Data	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Teknik Analisis Data.....	29
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	30

3.7.1 Uji Normalitas	30
3.7.2 Uji Linieritas	31
3.7.3 Uji Multikolinieritas.....	31
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.9 Uji Hipotesis.....	32
3.9.1 Uji Parsial (Uji T).....	32
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	33
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran umum Hagia Cleaners.....	34
4.1.1 Struktur Organisasi.....	35
4.1.2 Kegiatan Usaha Hagia Cleaners Cabang Bekasi.....	38
4.2 Statistik Deskriptif.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden	41
4.3 Hasil Penelitian.....	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reabilitas.....	57
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Uji Normalitas	58
4.4.2 Uji Linieritas	59
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	60
4.4.4 Uji Heterokedastisitas	61
4.5 Analisis Uji Regresi Berganda	62
4.6 Uji Hipotesis	63
4.6.1 Uji T	63
4.6.2 Uji F	64
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.8.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67

4.8.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	68
4.8.3 Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 SIMPULAN.....	70
5.2 SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kompetitor Jasa Kebersihan di Bekasi.	2
Tabel 1.2 Data Pelanggan Hagia Cleaners Bekasi Tahun 2021	3
Tabel 1.3 Data Pelanggan Hagia Cleaners Bekasi Tahun 2022	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Bobot Nilai Angket	29
Tabel 4.1 Usia Responden.....	41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan X1	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan X2.....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan Y	49
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X1).....	55
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2).....	56
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Linieritas.....	59
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.16 Tabel hasil Uji Parsial (uji T).....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.18 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pelanggan Hagia Cleaners Bekasi Tahun 2021	4
Gambar 1.2 Data Pelanggan Hagia Cleaners Bekasi Tahun 2022	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hagia Cleaners.	35
Gambar 4.3 Kegiatan Perusahaan	39
Gambar 4.4 Scatter-Plot Heterokedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengolaan Data.....	76
Lampiran 2. Kuisisioner	85
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuisisioner	93
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	101
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	103