



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
( STUDI PADA PT.NIPSEA PAINT AND CHEMICALS JEMBER )**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
Dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**MOCH RISKI PRATAMA**

**NIM. 12.041.1131**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**JANUARI 2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MOCH RISKI PRATAMA**

NIM : **12.10.411.131**

Prodi : Manajemen Pemasaran /S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PT.NIPSEA PAINT AND CHEMICALS JEMBER)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa utipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Januari 2017

Yang menyatakan,

**MOCH RISKI PRATAMA**

**NIM : 12.10.411.131**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
( STUDI PADA PT. NIPSEA PAINT AND CHEMICALS JEMBER )**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**MOCH RISKI PRATAMA**

**NIM. 12.041.1131**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. M. Naely Azhad Msi.,

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Rudi Kusubagio MM.,

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PT.NIPSEA PAINT AND CHEMICALS JEMBER )** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Januari 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Dr. Toni Herlambang, MM**

NIDN. 0701016904

Anggota 1,

Anggota 2,

**Drs. Muhammad Naely Azhad, Msi**

NIP.196612311993031006

**Drs. Rudi Kusubagio, MM**

NIDN. 0719074801

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

**Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.**

NPK 01 09 289

**Maheni Ika Sari, SE, MM.**

NIDN 0011087701

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*  
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

*“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui Sabar dan Shalat, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan Kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, dan kekurangan buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan “Sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepada-Nya kami kembali”*  
(Q.S. Al-Baqarah: 155-156)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh faktor kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember. (2) Menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember. (3) Menganalisis pengaruh faktor kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember. (4) Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember secara simultan. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 48 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan dengan arah positif serta variabel kualitas produk ( $X_1$ )  $T_{hitung} (2,017) > T_{tabel} (1,681)$  dan signifikansi 0,049, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $T_{hitung} (7,212) > T_{tabel} (1,681)$  dan signifikansi 0,000, variabel kepercayaan pelanggan  $T_{hitung} (3,840) > T_{tabel} (1,681)$  dan signifikansi 0,000. Berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember secara parsial. Dan hasil penelitian diperoleh  $F_{hitung} (17,368) > F_{tabel} (3,214)$  dan sig 0,000 hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan mempunyai pengaruh signifikansi terhadap loyalitas pelanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember simultan diterima.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) The Influence of product quality to customer loyalty PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember. (2) The impact of service quality on customer loyalty PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember (3) The Effect of trust customer loyalty palanggan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember (4) The effect of product quality, service quality and trust on customer loyalty PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember simultaneously. The sample in this study a number of 48 respondents. The sampling technique used purposive Sampling. Berdasarkan the results obtained by the variable coefficient value product quality, service quality and customer confidence with positive direction and the variable quality of the product (X1) T count (2.017) > T table (1.681) and significance of 0.049, variable quality services (X2) T count (7.212) > T table (1.681) and 0.000 significance, variable customer trust T count (3,840) > T table (1.681) and the significance of 0,000. Positive effect on customer loyalty PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember partially. And the results obtained F count (17.368) > F table (3,214) and 0,000 sig it indicates that the quality of products, quality of service and customer trust has a significant influence on customer loyalty PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember simultaneously received.*

**Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Trust and Loyalty**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (study pada PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Maheni Ikasari, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Muhammad Naely Azhad, Msi selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Rudi Kusubagio, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Toni Herlambang, MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.



5. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
6. PT. NIPSEA PAINT AND CHEMICALS JEMBER yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih Bapak dan Ibu ku tercinta dan tersayang, terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 25 Januari 2017

Penyusun

**MOCH RISKI PRATAMA**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Batasan Masalah .....	6
1.2.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2 Pengertian Pelanggan .....	9
2.1.3 Relationship Marketing .....	10

2.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.5	Kualitas .....	17
2.1.6	Kualitas Produk .....	20
2.1.7	Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.8	Kepercayaan Pelanggan .....	26
2.1.9	Loyalitas Pelanggan .....	30
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	36
2.3	Kerangka Konseptual .....	37
2.4	Hipotesis.....	38
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Identifikasi Variabel.....	42
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3	Desain Penelitian .....	44
3.4	Jenis Data .....	45
3.5	Populasi dan Sampel .....	46
3.6	Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.8	Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1	Uji Instrumen Data.....	47
3.7.1.1	Uji Validitas .....	48
3.7.1.2	Uji Reliabilitas .....	48
3.7.1.3	Uji Normalitas.....	49
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3.1	Uji Multikolinearitas .....	51
3.7.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	52
3.7.4.1	Uji t .....	52

3.7.4.2 Uji f .....	53
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Ojek Penelitian .....	55
4.1.1 Sejarah PT. Nipsea Paint and Chemicals Jember.....	55
4.1.2 Visi Perusahaan .....	56
4.2 Karakteristik Responden .....	57
4.3 Penyajian Data .....	57
4.3.1 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden .....	57
4.4 Analisis Data .....	67
4.4.1 Uji Instrumen Data.....	67
4.4.1.1 Uji Validitas .....	67
4.4.1.2 Uji Reabilitas.....	68
4.4.1.3 Uji Normalitas.....	69
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.3.1 Uji Multikolinearitas .....	72
4.4.3.2 Uji Heterokedastisitas .....	73
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	74
4.4.4.1 Uji t .....	74
4.4.4.2 Uji F .....	76
4.4.4.3 Uji Koefisien Determinasi .....	76
4.5 Pembahasan .....	76
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan .....	81
5.3 Saran .....	81

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Penjualan PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember .....	4
Tabel 2.1	: <i>Transaction Marketing VS Relationship Marketing</i> .....	11
Tabel 2.2	: Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1	: Nilai Skala <i>Likert</i> .....	48
Tabel 4.1	: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2	: Responden Menurut Usia.....	57
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk .....	58
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	63
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65
Tabel 4.7	: Hasil Pengujian Validitas.....	68
Tabel 4.8	: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	69
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.11	: Hasil Uji t, Uji f dan Koefisien Determinasi.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1. : Hasil Pengujian Normalitas.....	70
Gambar 4.2 : Hasil Pengujian Heterokedastisitas .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	: Rekapitulasi Kuisisioner
LAMPIRAN 3	: Hasil Perhitungan Frekuensi
LAMPIRAN 4	: Hasil Perhitungan Uji Validitas
LAMPIRAN 5	: Hasil Perhitungan Reliabilitas
LAMPIRAN 6	: Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 7	: Tabel r
LAMPIRAN 8	: Tabel t
LAMPIRAN 9	: Tabel f