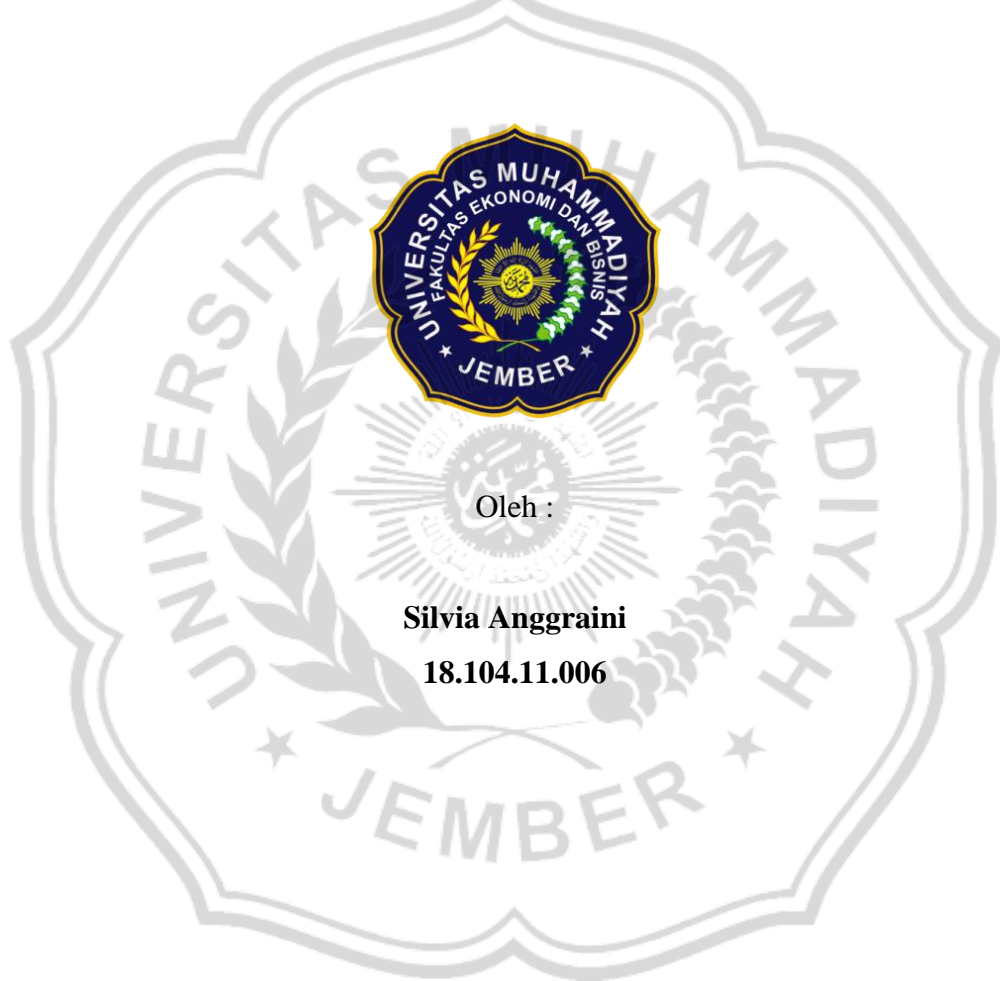


**PENGARUH *EXPERIENCE*, *TRUST*, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Silvia Anggraini

18.104.11.006

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silvia Anggraini

NIM : 1810411006

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *PENGARUH EXPERIENCE, TRUST, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)*, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan 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,
Yang menyatakan,



Silvia Anggraini

NIM. 1810411006



PENGARUH *EXPERIENCE*, *TRUST*, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)

Oleh :
Silvia Anggraini

18.104.11.006

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping

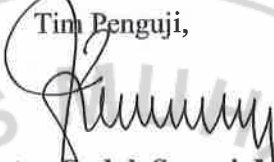
: Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si

PENGESAHAN


Skripsi berjudul: *PENGARUH EXPERIENCE, TRUST, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Silvia Anggraini
NIM : 1810411006
Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Dra. Retno Endah Supeni, MM
NPK : 1967052219510256

Anggota 1,


Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK : 1962120111703798

Anggota 2,


Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si
NPK : 196411081840737

Mengesahkan :


Dekan,
Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001


Ketua Program Studi,
A. Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PENGARUH EXPERIENCE, TRUST, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)*, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu mendoakan dan selalu support kepada saya .
2. Seorang sahabat yang selalu ada buat saya yang selalu support dan dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman Manajemen angkatan 2018.
4. Adekku Edgar yang selalu mendukung.



MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah Swt akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

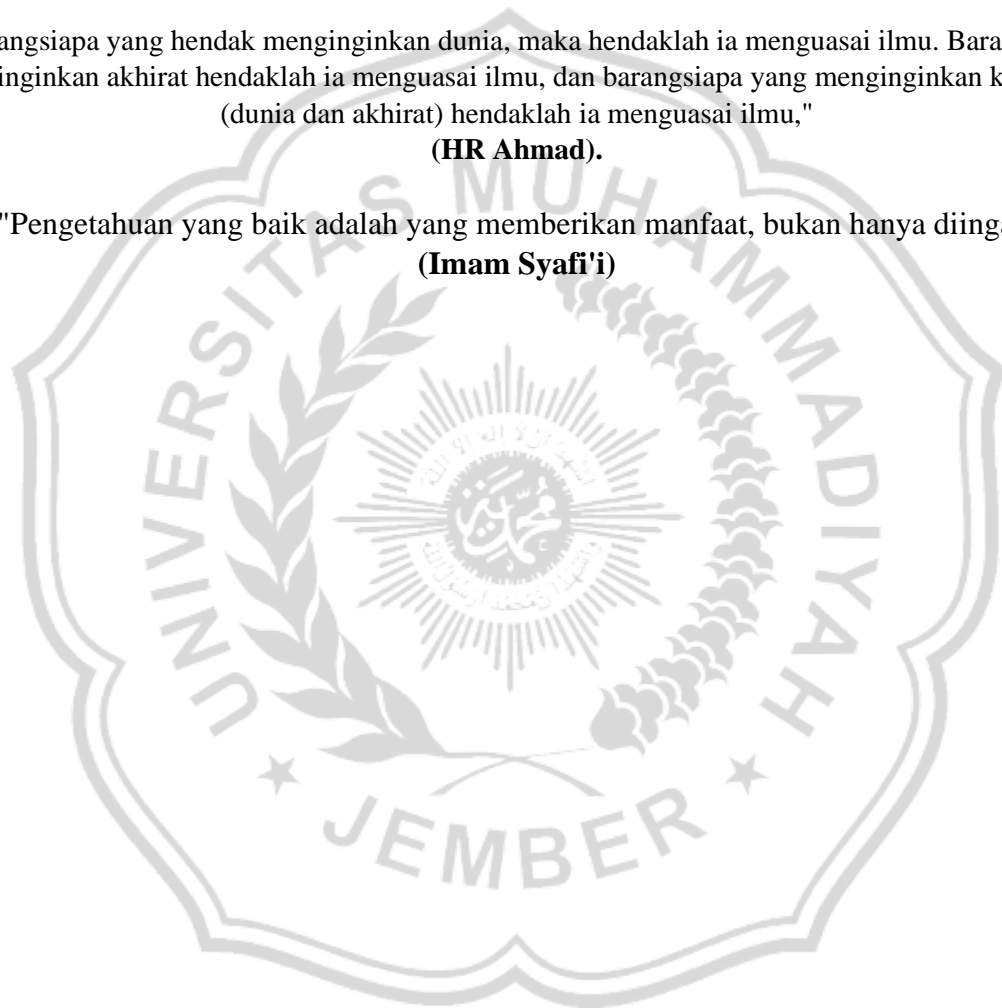
(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu,"

(HR Ahmad).

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

(Imam Syafi'i)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH EXPERIENCE, TRUST, KUALITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO TRI JAYA MAKMUR BANYUWANGI)*, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing I
3. Ibu Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember,

Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERNYATAAN | i |
| PENGESAHAN | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| ABSTRAK | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2 | 7 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1. Pengertian pemasaran | 7 |
| 2.1.2. <i>Experience</i> | 7 |
| 2.1.3. <i>Trust</i> | 7 |
| 2.1.4. Kualitas merek | 8 |
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2.1.6. Loyalitas pelanggan | 9 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 14 |
| 2.4 Hipotesis | 14 |
| 2.4.1 Pengaruh <i>Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan | 14 |
| 2.4.2 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan | 14 |
| 2.4.3 Pengaruh Kualitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan | 15 |
| 2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 15 |
| BAB 3 | 16 |
| METODE PENELITIAN | 16 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 16 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel | 16 |
| 3.2.1 <i>Experience</i> | 16 |
| 3.2.2 <i>Trust</i> | 16 |
| 3.2.3 Kualitas merek | 17 |
| 3.2.4 Kualitas layanan | 17 |
| 3.2.5 Loyalitas pelanggan | 18 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Desain penelitian..... | 18 |
| 3.5 Jenis Data | 18 |
| 3.5.1 Data kualitatif..... | 18 |
| 3.5.2 Data kuantitatif..... | 19 |
| 3.6 Populasi dan Sampel..... | 19 |
| 3.6.1 Populasi..... | 19 |
| 3.6.2 Sampel..... | 19 |
| 3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 19 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 20 |
| 3.8 Teknik pengukuran data..... | 20 |
| 3.9 Teknik Analisis Data..... | 21 |
| 3.9.1 Uji Instrumen Data | 21 |
| 3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 21 |
| 3.9.3 Uji Asumsi Klasik | 21 |
| 3.9.4 Uji Hipotesis t | 22 |
| BAB 4..... | 23 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 23 |
| 4.1 Gambaran Umum | 23 |
| 4.2 Hasil Analisis Data | 24 |
| 4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data..... | 32 |
| 4.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 33 |
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik | 34 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t)..... | 36 |
| 4.3 Pembahasan..... | 37 |
| 4.3.1 Pengaruh <i>Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan | 37 |
| 4.3.2 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 37 |
| 4.3.3 Pengaruh Kualitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan | 38 |
| 4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 38 |
| BAB 5..... | 40 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 40 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 40 |
| 5.2 Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| Lampiran-Lampiran..... | 44 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Daftar Toko Baju di daerah Sumberwadung Banyuwangi Tahun 2021 | 4 |
| Tabel 1. 2 Data Omset Penjualan Toko Tri Jaya Makmur Tahun 2022..... | 4 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Umur Responden..... | 24 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden..... | 25 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pembelian Responden..... | 25 |
| Tabel 4. 4 <i>Experience</i> (X1.1) | 25 |
| Tabel 4. 5 <i>Experience</i> (X1.2) | 26 |
| Tabel 4. 6 <i>Experience</i> (X1.3) | 26 |
| Tabel 4. 7 <i>Trust</i> (X2.1)..... | 27 |
| Tabel 4. 8 <i>Trust</i> (X2.2)..... | 27 |
| Tabel 4. 9 <i>Trust</i> (X2.3)..... | 28 |
| Tabel 4. 10 Kualitas Merek (X3.1) | 28 |
| Tabel 4. 11 Kualitas Merek (X3.2) | 29 |
| Tabel 4. 12 Kualitas Merek (X3.3) | 29 |
| Tabel 4. 13 Kualitas Layanan (X4.1) | 30 |
| Tabel 4. 14 Kualitas Layanan (X4.2) | 30 |
| Tabel 4. 15 Kualitas Layanan (X4.3) | 30 |
| Tabel 4. 16 Loyalitas Pelanggan (Y.1)..... | 31 |
| Tabel 4. 17 Loyalitas Pelanggan (Y.2)..... | 31 |
| Tabel 4. 18 Loyalitas Pelanggan (Y.3)..... | 32 |
| Tabel 4. 19 Loyalitas Pelanggan (Y.4)..... | 32 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas | 33 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas | 33 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji t | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Pertumbuhan dan indeks penjualan ritel 2020-2021 | 1 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... | 14 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Tri Jaya Makmur..... | 23 |
| Gambar 4. 2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 34 |
| Gambar 4. 3 One Sample Kolmogorov Smirnov Test | 35 |
| Gambar 4. 4 Koefisien Korelasi..... | 35 |
| Gambar 4. 5 Scatter Plot | 36 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 4 Uji Instrumen Data
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda

