

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV.
SURYA BAROKAH MANDIRI BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

Risma Amelya

NIM. 18.1041.1235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risma Amelya

NIM : 18.1041.1235

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV. SURYA BAROKAH MANDIRI BANYUWANGI**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan 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 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Maret 2024

Peneliti



Risma Amelya

NIM. 18.1041.1235

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV.
SURYA BAROKAH MANDIRI BANYUWANGI**

Oleh :
RISMA AMELYA
NIM : 1810411235



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Ahmad Izzudin, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping: Nursaidah, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Risma Amelya

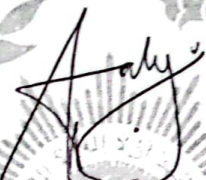
Nim : 18.1041.1235

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Juli 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Wahyu Eko Setianingsih, MM.


NPK : 1979120811503633

Anggota 1

Anggota 2


Ahmad Izzudin, SE, MM

NPK : 1990100711605780


Nursaidah, MM.

NPK : 1985060111509637

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari S. E., MM.

NIP : 197708112005012001


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.

NPK : 1972032710509477

MOTTO

“CHANGE YOUR MIND AND YOU CAN CHANGE YOUR WORLD”

UBAHLAH PIKIRANMU DAN KAU DAPAT MENGUBAH DUNIAMU



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, S.pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM dan Ibu Nursaidah, MM., selaku dosen pembimbing dan penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Jember Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

Jember, 11 Juli 2024

Peneliti

Risma Amelya
NIM. 18.1041.123

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

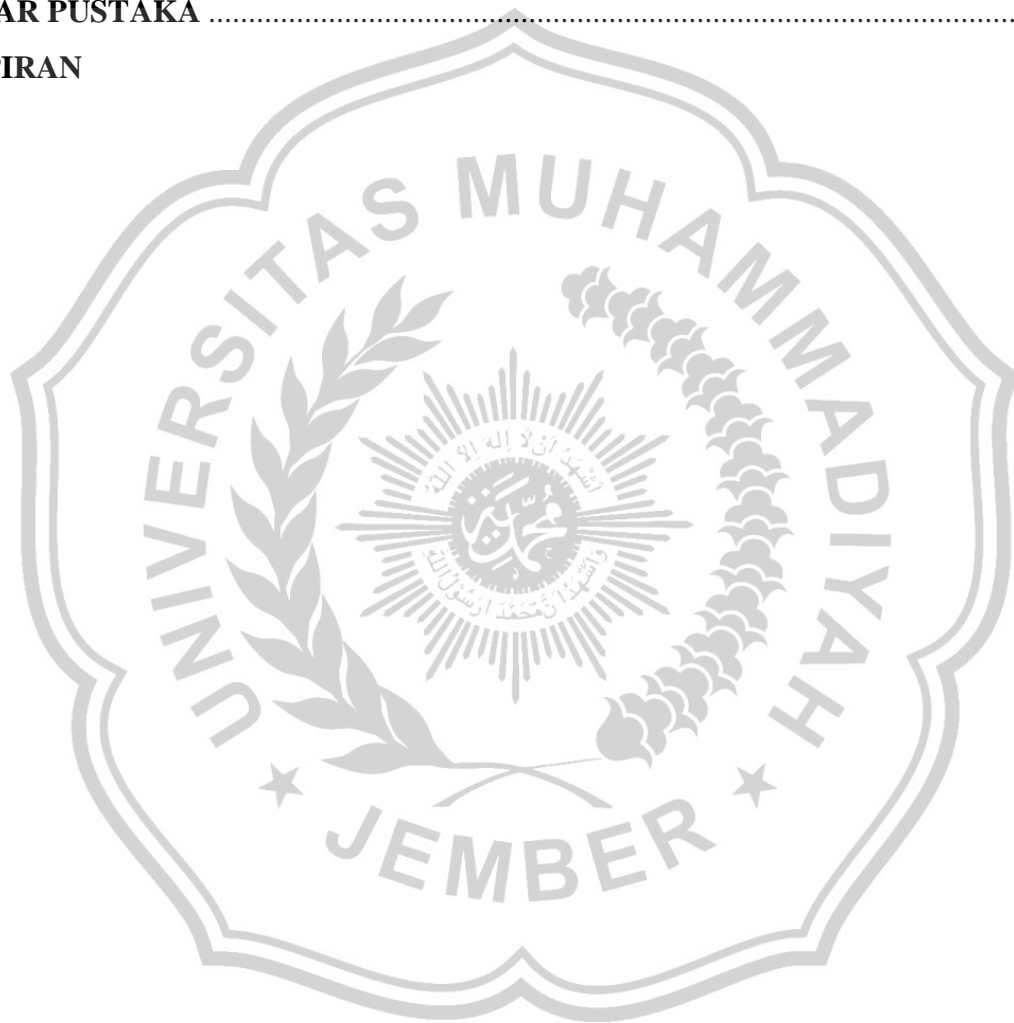
1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih yang tak terhingga kepada orang tua saya Bapak Iwan Budi Siswanto, dan Ibu Sulis Indah yang selalu memahami, membimbing, mensupport, menasehati, tidak peduli bagaimanapun keadaannya dan yang selalu mendoakan saya setiap detik waktu yang mereka lalui disetiap hembus nafasnya.
3. Terimakasih kepada Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM dan Ibu Nursaidah, SE, MM, yang telah membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
4. Terimakasih kepada bapak Tukiman selaku Direktur Utama CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi yang telah memberikan izin untuk saya meneliti
5. Terimakasih kepada sahabat dan teman- teman seperjuang Majanemen
6. Terimakasih kepada almamater tercinta Universitas Mumahammadiyah Jember.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Kualitas Produk.....	12
2.1.6 Kepercayaan.....	13
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	21

2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	23
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)	23
3.2.2 Kualitas Produk (X2)	24
3.2.3 Kepercayaan (X3)	24
3.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y).....	25
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.4 Jenis Data	25
3.5 Populasi	25
3.6 Sampel.....	26
3.7 Teknik Pengambilan Data.....	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	28
3.8.1 Statistik Deskriptif	28
3.8.2 Uji Instrument Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.2 Sejarah Singkat CV. Surya Barokah Mandiri	33
4.1.3 Visi dan Misi	33
4.2 Hasil Analisis Data.....	33
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif Responden	33
4.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian	44
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.2.4 Uji Asimsi Klasik.....	48
4.2.5 Uji Hipotesis	50
4.3 Pembahasan.....	52
4.3.1 Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Dan Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi	52

4.3.2 Kualitas Produk Tidak Berpengaruh Dan Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi	53
4.3.3 Kepercayaan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Surya Barokah Mandiri Banyuwangi	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Pelanggan.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk CV. Surya Barokah Mandiri	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18

