

**PENGARUH KEPUASAAN PELANGGAN, HAMBATAN BERALIH, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA TOKO
ROTI HERDACAKE KEC. PUGER JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Rita Amelia

NIM : 2010411133

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

2024

PERNYATAAN

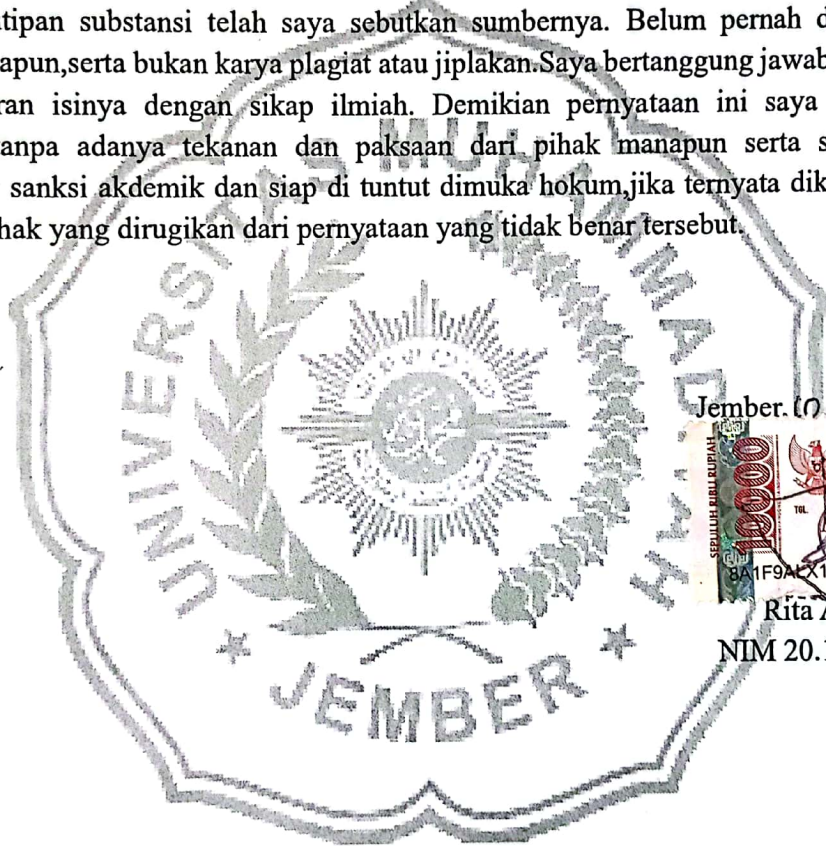
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rita Amelia

NIM : 2010411133

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KEPUASAAN PELANGGAN, HAMBATAN BERALIH, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA TOKO ROTI HERDACAKE KEC. PUGER JEMBER 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 dan kebenaran isinya 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 di tuntutan dimuka hokum,jika ternyata dikemudian hari ada pihak pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 17 Agustus 2024

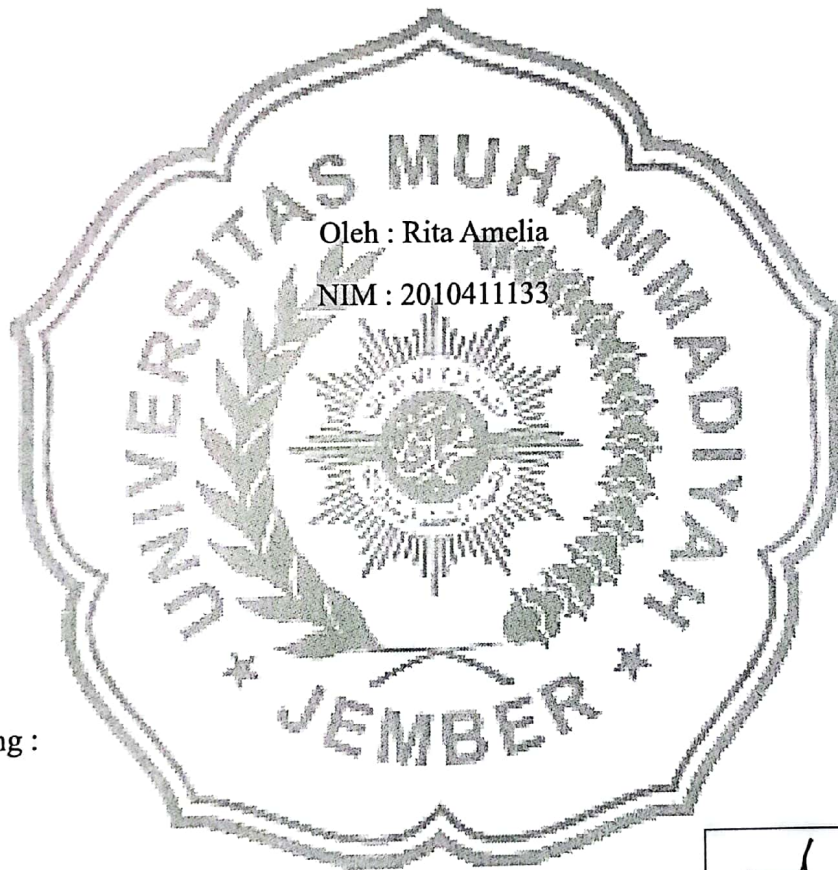


Rita Amelia

NIM 20.1041.1133

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAAN PELANGGAN, HAMBATAN BERALIH, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA TOKO ROTI
HERDACAKE KEC. PUGER JEMBER**



Pembimbing :

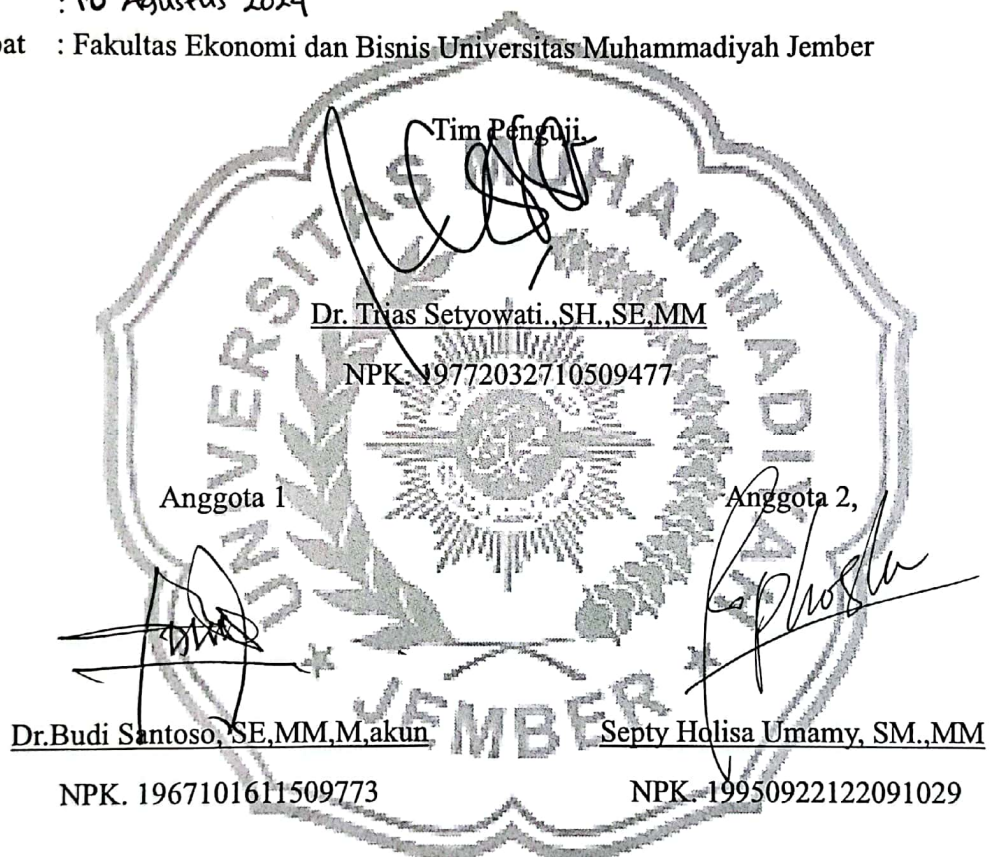
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE, MM, M, akun

Dosen Pembimbing : Septy Holisa Umamy, SM., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **PENGARUH KEPUASAAN PELANGGAN, HAMBATAN BERALIH, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA TOKO ROTI HERDACAKE KEC. PUGER JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember:

Nama : Rita Amelia
NIM : 201041113
Hari : 10 Agustus 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Ketua Program Studi

Dr. Trias Setyowati.,SH.,SE.,MM
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

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

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada penulis dengan segala kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Cinta pertama dan panutanku Ayah dan pintu surgaku Ibu, Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana, Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Teruntuk Ayah dan Umik selaku orang tua dari Resza Ramadani yang sudah saya anggap seperti orang tua kedua saya, yang juga tiada henti senan tiasa mendoakan, mensupport dan pengorbanan yang telah diberikan. Tanpa bimbingan, doa, dan semangat dari beliau perjalanan ini tidak akan mungkin terwujud. Semoga karya ini dapat menjadi bukti kecil dari rasa terima kasih saya atas segala yang telah Ayah dan Umik berikan.
4. *My best partner* Resza Ramadani, seorang teman seperjuangan dari smp. Terimakasih karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun materi. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pengengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah mengganti berkali – kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua... Amin.
5. Dr. Trias Setyowati SH.,SE.,MM. Selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr Budi Santoso, SE,MM,M,akun. dan Septy Holisa Umamy, SM.,MM selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah membimbing penulis dengan sabar dan memberikan masukan terbaik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, lancar dan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember terima kasih atas ilmu yang bermanfaat yang sudah diberikan kepada penulis selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2020
8. Sahabat-sahabat saya terutama Rofiatul ananda putri dan Auliaul Fitria terima kasih telah mendukung dan memberikan semangat penulis, semoga kita sukses kedepannya.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 serta Teman – teman lainnya terima kasih sudah hadir didalam kehidupan penulis yang telah memberikan banyak pengalaman yang berharga dan suport luar biasa.

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah : 5)

"barang siapa yang memberikan kemudahan (membantu) kepada orang yang kesusahan, niscaya Allah akan membantu memudahkannya didunia dan di akhirat."

~HR. Muslim~

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

"Gonna fight and don't stop, until you are proud"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang - gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan"

(Boy Candra)

Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.

-Ik

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kepuasan pelanggan, hambatan beralih, dan kepercayaan planggan terhdap retensi pelanggan pada toko roti herdacake kec. puger jember”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
4. Dr. Budi Santoso, SE,MM,M,akun selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
5. Ibu Septy Holisa Umamy, SM, MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
6. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini,
7. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. 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 diberika kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember,

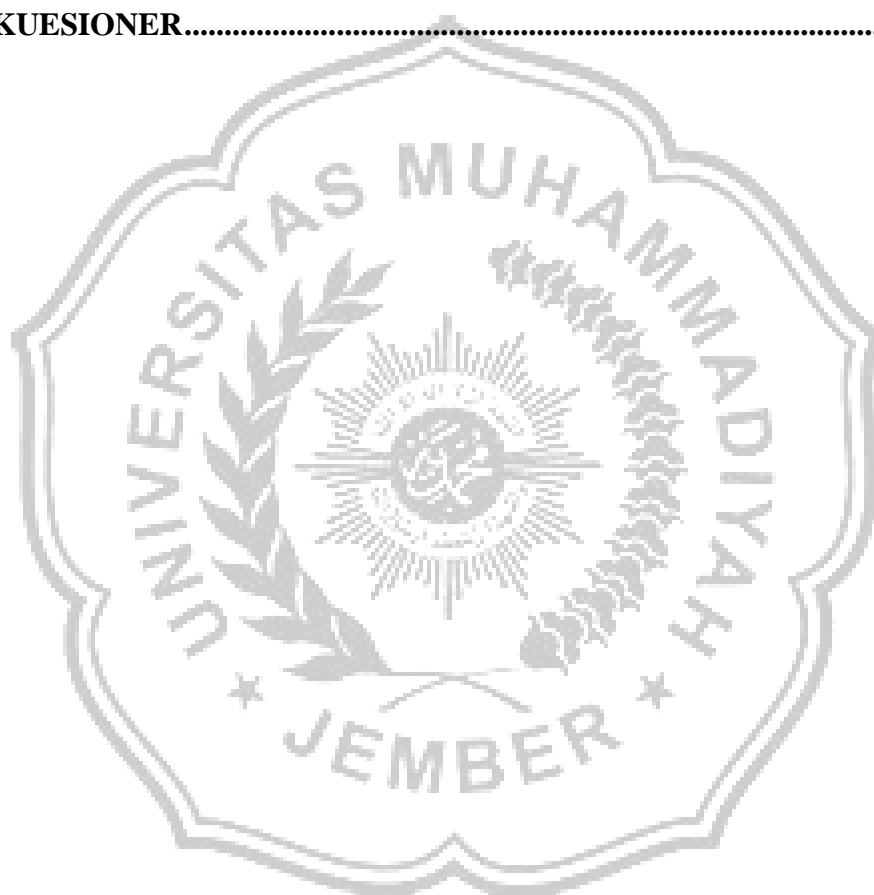
Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
PERNYATAAN	i
SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Konsep Pemasaran	5
2.1.3 Manajemen pemasaran.....	6
2.1.2 Kepuasan pelanggan.....	6
2.1.3 Hambatan Beralih.....	7
2.1.4 Kepercayaan.....	8
2.1.5 Retensi Pelanggan	10
2.2 Tinjauan penelitian terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis	17
BAB 3	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20

3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.2.1 Kepuasan Pelanggan (X1)	20
3.2.4. Retensi pelanggan (Y).....	22
3.3 Desain Penelitian	22
3.4 Jenis Data	23
3.5 Populasi Dan Sampel	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel.....	23
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.6 Teknik Pengambilan Data	24
3.7 Teknik Analisa Data	25
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	25
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian.....	25
3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	25
3.7.4 Asumsi Klasik	26
3.7.5 Uji Hipotesis.....	27
3.7.6 Koefisien Determinan (Uji R ²).....	27
BAB 4	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Toko Roti Herdacake Kec. Puger	28
4.1.2 Visi dan Misi Toko Roti Herdacake Kec. Puger Jember	28
4.1.3 Aspek Personalia	29
4.1.4 Jumlah Tenaga Kerja	32
4.1.5 Jam Kerja.....	32
4.1.6 Sistem Upah Kerja	33
4.2 Deskripsi Statistik Responden	33
4.2.1 Identitas Responden	33
4.3 Analisis deskriptif hasil pernyataan responden.....	35
4.3.1 Pernyataan responden mengenai kepuasan pelanggan.....	35
4.3.2 Pernyataan responden mengenai hambatan beralih	37
4.3.3 Pernyataan responden mengenai kepercayaan pelanggan.....	39
4.3.4 Pernyataan responden mengenai retensi pelanggan	41
4.4 Analisis Data	43
4.4.1 Uji Instrumen Data	43

4.4.2 Regresi Linier Berganda.....	45
4.4.3 Asumsi Klasik	46
4.4.4 Uji Hipotesis.....	48
BAB 5.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LEMBAR KUESIONER.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Roti Herdacake Periode 2019 – 2023.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan	32
Tabel 4.2 Data responden menurut jenis kelamin.....	34
Tabel 4.3 Data responden menurut usia.....	34
Tabel 4.4 Data responden berapa kali membeli produk	35
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai kualitas produk memenuhi harapan.....	35
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai harga sesuai kualitas dengan harapan.....	36
Tabel 4.7 Tanggapan responden perubahan atau peningkatan yang terjadi.....	36
Tabel 4.8 Tanggapan responden merekomendasikan	37
Tabel 4.9 Tanggapan nilai produk sesuai yang dibayarkan	37
Tabel 4.10 Tanggapan responden mempertahankan kesetiaan.....	38
Tabel 4.11 Tanggapan responden tertarik dengan produk	38
Tabel 4.12 Tanggapan responden senang dengan karyawan	39
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengandalkan penyelesaian masalah	39
Tabel 4.14 Tanggapan responden jujur dan tulus	40
Tabel 4.15 Tanggapan responden menerapkan kepedulian kebutuhan pelanggan	40
Tabel 4.16 Tanggapan responden repustasi yang baik.....	41
Tabel 4.17 Tanggapan responden percaya kualitas produk dan layanan	41
Tabel 4.18 Tanggapan responden nyaman dengan pelayanan.....	42
Table 4.19 Tanggapan kepuasan, kualitas, keamahan, kesopanan	42
Tabel 4.20 Tanggapan responden membangun hubungan yang personal.....	43
Tabel 4.21 Uji Validitas	44
Tabel 4.22 Uji Reabilitas	45
Tabel 4.23 Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.24 Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.25 Uji t.....	49
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi (R^2).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29
Gambar 4.2 Uji Normalitas	42
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasisttas	43

