

**PENGARUH *TRUST, INNOVATION AND SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OSING BARBERSHOP KAB. JEMBER**

SKRIPSI

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



**ATIKA FIRMANDA AKMALIA
2010411025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ATIKA FIRMANDA AKMALIA
NIM : 2010411025
PRODI : MANAJEMEN

Menyetakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Trust, Innovation And Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Osing Barbershop Kab. Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi 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 memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 23 Desember 2024

Yang menyatakan



ATIKA FIRMANDA AKMALIA

NIM. 2010411025

SKRIPSI

**PENGARUH *TRUST, INNOVATION AND SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OSING BARBERSHOP KAB. JEMBER**

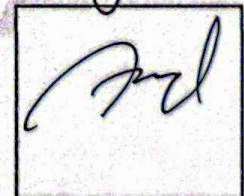

ATIKA FIRMANDA AKMALIA

2010411025

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Retno Endah Supeni, Dra., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Trust, Innovation And Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Osing Barbershop Kab. Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Januari 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Feti Fatimah, SE., MM
NPK. 1979052510709622

Anggota 1

Dr. Retno Endah Supeni, Dra., MM.
NPK. 1967052219510256

Anggota 2

Ahmad Izzuddin, SE., MM
NPK. 1990100711605780

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Mehem Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

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

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Pahlawanku dan cinta pertamaku ayahku Burasman yang sudah memberikan dukungan moral mampu material yang mampu menyekolahkan anakmu setinggi-tingginya walaupun pekerjaan ayah cuman sales yang berkeliling di jalan entah panas entah hujan ayah selalu berusaha kuat. Namun aku bangga ayah mampu menjunjung tinggi pendidikan anaknya di atas pendidikan nya. Terimakasih ayah buat semua jerih payahmu, semoga suatu saat aku mampu membanggakan ayah. Semoga Allah selalu memberikan ayah kesehatan.
2. Pintu surgaku ibuku Lutfi Nikmatu S yang telah memberikan didikan, dukungan dan doa yang setiap hari ibu panjatkan, Alhamdulillah anak ibu sudah sampai tahap akhir menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah jadi ibu terbaik, yang tak kenal sabar saat menyekolahkan ku sampai setinggi ini walaupun ibu harus mengalah buat semuanya demi anaknya tercukupi, semoga Allah selalu memberikan ibu kesehatan.
3. Cinta terakhir suamiku terimakasih atas semua support mas baik moral maupun material, terimakasih karna telah menemaniku dari awal perkuliahan masa pacaran sampai masa mau lulus yang udah ganti status jadi istri, prosesku dari awal sampai akhir mas selalu ada, semua ceritaku apapun tentang perkuliahan maupun diluar perkuliahan selalu mas dengarkan, dan mas selalu memberikan saran dan nasihat jika aku terjebak masalah. Terimakasih telah mengusahakan kebahagiaan dan kepentingan ku diatas kepentingan mas terimakasih suami terbaikku , semoga Allah selalu memberikan mas kesehatan.
4. Calon buah hatiku, terimakasih calon anak mama yang udah menemani mama naik turun tangga kampus buat bimbingan skripsi, hujan" kepanasan adek ikut naik motor buat nyelesaikan tugas akhir skripsi mama. Makasih ya adek semoga adek sehat dan dilancarkan ya sampai persalinan .
5. Untuk adekku Aulin terimakasih udah selalu support dan nasihat, buat mbak biar kuat sampai akhir lulus kuliah ini .
6. Untuk Sahabatku yang udah jadi adek dan Kakak di masa masa perkuliahan . Desta intan dan Jesicca putri , terimakasih telah menemaniku di masa" sulit perkuliahan sampai masa" bahagia ini, terimakasih atas semua support dan dukungan kalian untuk aku bisa sampai titik ini .
7. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberika yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Dr. Feti Fatimah, SE., MM Selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Retno Endah Supeni, Dra., MM dan bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM Selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin."

(QS. Ali Imran : 139)

“Sesungguhnya bencana terhadapmu bukan untuk menghancurkanmu melainkan sesungguhnya akan mengujimu, mengesahkan kesempurnaan imanmu dan menguatkan dasar kepercayaanmu dan memberikan kabar baik ke dalam batinmu.”

~Syekh Abdul Qadir al-Jailani~

pendidikan ayah dan ibu rendah anak ayah ibu harus jauh lebih tinggi dibandingkan orangtuanya, meskipun orangtua gak mampu , meskipun kaki dibuat kepala kepala dibuat kaki semua dilakukan demi anaknya sukses dan berpendidikan orang tua ga punya warisan cuman bisa mewariskan ilmu .

Jangan mampu menyerah meskipun dari anak orang yang kurang berada , harus buktikan mampu bersaing dengan anak" yang mampu .

(Ayah - ibu)

Semua orang pernah menghinaku dan menyepelkan ku tapi akan ku buktikan kepada semua orang" itu . Karena prinsip ku

" Hiraukan gunjingan kerjarlah prestasi " .

(Atika)

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kepercayaan, Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Osing Barbershop Kab. Jember” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Ibu Dr. Retno Endah Supeni, Dra., MM selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 khususnya Manajemen pagi kelas A, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.

11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jember, 23 Desember 2024
Yang menyatakan

ATIKA FIRMANDA AKMALIA
NIM. 2010411025



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.1 Karakteristik Jasa	11
2.2 Perilaku Pelanggan.....	11
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.1 Faktor Loyalitas Pelanggan	13
2.2.2 Tingkatan Loyalitas	14
2.2.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	15
2.3.1 Indikator Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	16
2.5 Inovasi (<i>Innovation</i>).....	16
2.4.1 Indikator Inovasi Pelayanan (<i>Innovation</i>)	17
2.6 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	18
2.5.1 Karakteristik Pelayanan.....	19
2.5.2 Indikator Kualitas Layanan	19
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Kerangka Konseptual.....	24
2.9 Hipotesis	25
2.9.1 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.9.2 Pengaruh Inovasi (<i>Innovation</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	27
2.9.4 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>), Inovasi (<i>Innovation</i>), Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Identifikasi Variabel.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel	29

3.2.1	Kepercayaan (<i>Trust</i>) (X1).....	29
3.2.2	Inovasi (<i>Innovation</i>) (X2).....	30
3.2.3	Kualitas layanan (<i>Service Quality</i>) (X3)	30
3.2.4	Loyalitas Pelanggan (Y)	31
3.3	Desain Penelitian.....	31
3.4	Jenis Data	31
3.4.1	Data Primer.....	32
3.4.2	Data Sekunder.....	32
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5.1	Populasi	32
3.5.2	Sampel	32
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Statistik Deskriptif.....	35
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Uji Instrumen Data	35
1.	Uji Validitas.....	35
2.	Uji Reliabilitas.....	35
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	36
1.	Uji Normalitas	36
2.	Uji Multikolinearitas.....	37
3.	Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.4	Uji Hipotesis	37
1.	Uji t (Uji Parsial)	37
2.	Uji F (Uji Simultan).....	37
3.7.5	Koefisien Determinasi R ²	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum Osing Berbershop.....	39
4.1.1	Sejarah Singkat Osing Barbershop.....	39
4.1.2	Visi dan Misi Osing Barbershop	40
4.1.3	Struktur Organisasi Osing Berbershop.....	40
4.1.4	Lokasi Osing Berbershop.....	41
4.1.5	Operasional Osing Barberhsop	41
4.1.6	Peralatan Operasional Osing Barbershop	43
4.1.7	Saluran Distribusi Osing Barbershop	44
4.1.8	Strategi Pemasaran Osing Barbershop	45
4.2	Gambaran Umum Responden	45
4.2.1	Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	46
4.2.2	Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa	46
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.3.1	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan	47
4.3.2	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Inovasi	48
4.3.3	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan.....	49
4.3.4	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50
4.4	Hasil Dan Pembahasan Penelitian	51
4.4.1	Hasil Uji Intrumen Data	51

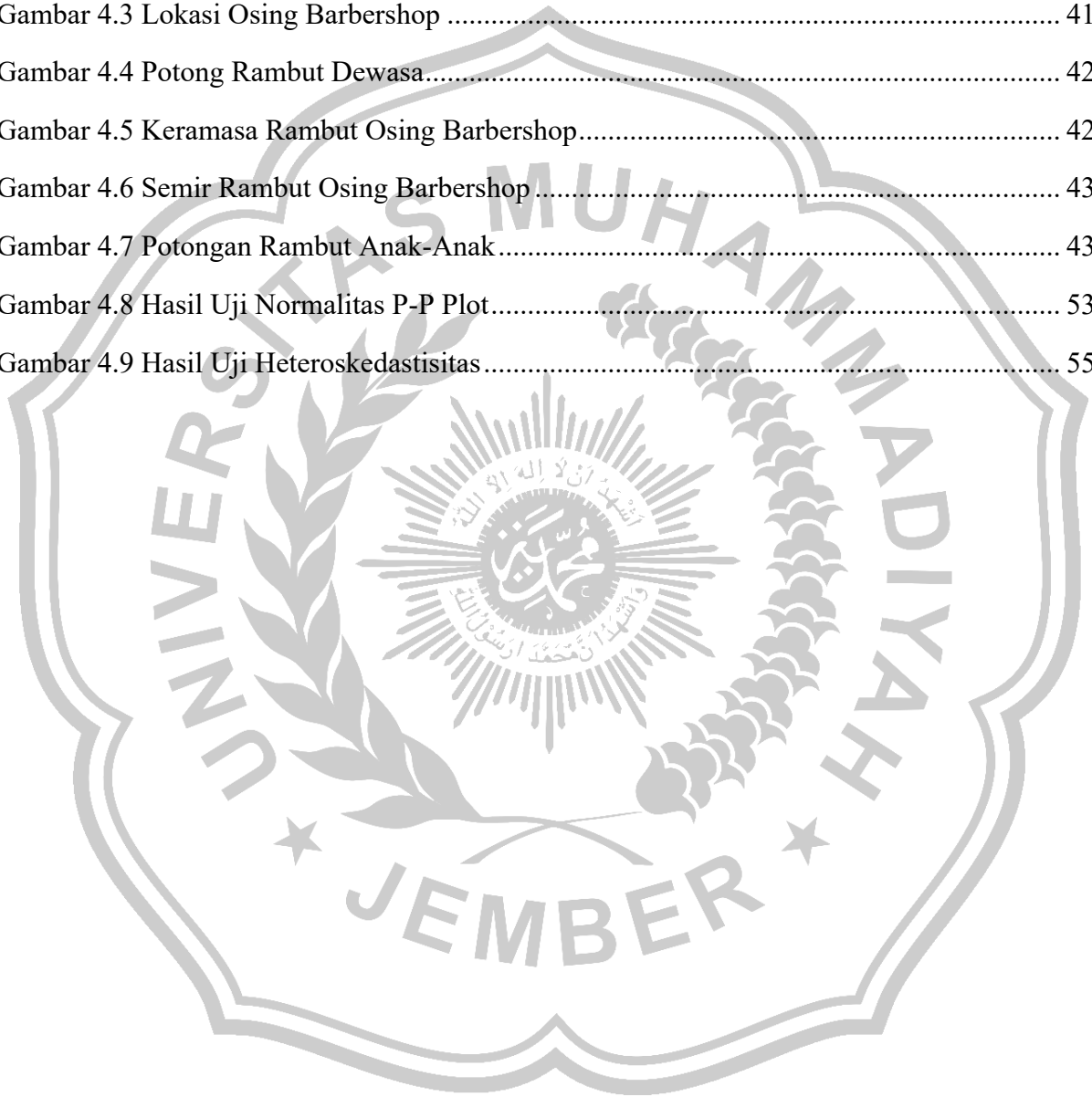
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas	51
4.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.2.1	Hasil Uji Normalitas Data	52
4.4.2.2	Hasil Uji <i>Multikolenieritas</i>	54
4.4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.4.3	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.4.4.1	Hasil Uji t (Parsial)	56
4.4.4.2	Hasil Uji f (Simultan)	57
4.4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	58
4.5	Pembahasan Penelitian	58
4.5.1	Variabel Kepercayaan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.5.2	Variabel Inovasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.5.3	Variabel Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.5.4	Pengaruh Sacara Simultan Variabel Kepercayaan, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Barbershop Kabupaten Jember 2024.....	1
Tabel 1.2 Laporan Pendapatan Osing Barbershop 2020-2024	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Pelanggan Barbershop Osing	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Respoden Berdasarkan Tingkat Usia.....	40
Tabel 4.2 Respoden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa	40
Tabel 4.3 Respoden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Jawaban Respoden Berdasarkan Variabel Kepercayaan.....	41
Tabel 4.5 Jawaban Respoden Berdasarkan Variabel Inovasi.....	42
Tabel 4.6 Jawaban Respoden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.7 Respoden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Data.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolenieritas	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji f (Simultan).....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Logo Osing Berbershop.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Osing Barbershop	40
Gambar 4.3 Lokasi Osing Barbershop	41
Gambar 4.4 Potong Rambut Dewasa.....	42
Gambar 4.5 Keramas Rambut Osing Barbershop.....	42
Gambar 4.6 Semir Rambut Osing Barbershop.....	43
Gambar 4.7 Potongan Rambut Anak-Anak.....	43
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	53
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2. Kuesioner Pra Survei	73
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Pra Survei.....	74
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner	75
Lampiran 5. Deskripsi Statistik Responden	80
Lampiran 6. Statistik Jawaban Responden.....	80
Lampiran 7. Hasil Uji Intrumen Data.....	85
Lampiran 8. Hasil Uji Linear Berganda	87
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	88
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis.....	89
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi R2	90
Lampiran 12. R Tabel, T Tabel dan F Tabel.....	90
Lampiran 13. Dokumentasi dan Surat Izin Penelitian.....	97

