



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi pada Perdana Rent Car di Kabupaten Jember)

SKRIPSI

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

Oleh :

Risca Oktavia
NIM.1310411085

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risca Oktavia
NIM : 1310411085
Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Perdana Rent Car di Kabupaten Jember)** 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 isisnya, 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, 22 Juli 2017

Yang menyatakan,



Risca Oktavia

NIM. 1310411085

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada Perdana Rent Car di Kabupaten Jember)

Oleh :

Risca Oktavia
NIM.1310411085

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah S. MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Perdana Rent Car di Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 17 Juli 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Maheni Ika Sari, SE. MM.
NIP. 197708112005012000

Anggota I,

Dra. Retno Endah S. MM.
NPK. 95 10 256

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si.
NPK. 01 09 289

Anggota II,

Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 10 03 711

Ketua Program Studi,

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai maka (bekerjalah) hingga engkau letih, dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap.

(QS. Alam Nasyrat : 6-8)

*Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia.
hanya kepada-Nya aku bertawakal.*

(QS. At-Taubah: 129)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur yang tidak terhingga atas terselesainya skripsi ini, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Untuk yang tersayang Agung Aji S yang senantiasa memberikan motivasi dan doa.
3. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
4. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah mengsuport dalam penyelesaian skripsi
5. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammdiyah Jember

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Perdana Rent Car di Kabupaten Jember)”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE. MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Retno Endah S. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso, SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar.
5. Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Hormat saya,
Risca Oktavia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Identifikasi Variabel	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3 Desain Penelitian	36
3.4 Jenis Data	37
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.5.1 Populasi.....	37

3.5.2 Sampel	38
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Pengukuran	40
3.8 Teknik Analisis Data	41
3.8.1 Uji Instrumen Data	41
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.4 Uji Hipotesis	43
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	44
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Perdana Rent Car.....	46
4.2 Aspek Personalia.....	47
4.3 Aspek Operasional Usaha	48
4.4 Aspek Pemasaran	48
4.5 Analisis Deskriptif	49
4.6 Hasil Analisis Data	54
4.6.1 Uji Instrumen Data.....	54
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.6.4 Uji Hipotesis	59
4.6.5 Analisis Koefisien Determinasi	61
4.7 Pembahasan.....	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Harga Sewa Mobil per Hari	5
Tabel 1.2. Penyewa Perdana Rent Car Berdasarkan Jenis Mobil Tahun 2016	5
Tabel 1.3. Penyewa Perdana Rent Car Berdasarkan Frekuensi Tahun 2016	6
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1. Harga Sewa Mobil per Hari	48
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2. Umur Responden.....	49
Tabel 4.3. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harga	49
Tabel 4.4. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas layanan	50
Tabel 4.5. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan	51
Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	52
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas.....	53
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis	57
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah penyewa mobil Pada Beberapa Rental Mobil di Jember	4
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	58
Gambar 4.2. Hasil Pengujian Normalitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2. Tabulasi Data	75
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden	77
Lampiran 4. Uji Instrumen Data	82
Lampiran 5. Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis	87
Lampiran 6. Dokumentasi	91