



**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Bengkel Motor HM Jember)

SKRIPSI

Oleh : Ahmad Lutfi
Yanto

1410.411.327

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Lutfi Yanto

NIM : 1410411327

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus bengkel motor HM 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 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, 12 Oktober 2018

Yang menyatakan,

Ahmad Lutfi Yanto

NIM. 1410411327



**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Bengkel Motor HM Jember)

Oleh : Ahmad Lutfi

Yanto

1410.411.327

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Abadi Sanosra, SE. MM, MEP

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :Senin

Tanggal :19 November 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, MM

NPK 06 03 425

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Abadi Sanosra, SE.MM ,MEP

NPK 05 09 478

Jekti Rahayu, SE,M.si

NPK 15 09 646

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.

NPK 01 09 289

Drs. Anwar Msc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Demi Masa Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam keraguan kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal msholeh dan nasehat menasehati kebenaran dan nasehat supaya menepati kesabaran”

(QS.Al-Ashar)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri, dan apa bila Allah menghendaki terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali takada pelindung bagi mereka selain dia ”

(QS.Ar-Ra'd 13 ayat 11)

“Allah Senantiasa mendampingi kita dengan suara-suara hati yang merupakan sifat-sifatnya. Apabila kita terjatuh, sadarlah, bahwa itu artinya masih banyak ilmu Allah yang belum kita ketahui. Pelajari kesalahan tersebut, cari jawaban mengapa kita jatuh, ambil jurus kedua dan bangkitlah kembali. Allah yang maha agung begitu mencintai kita dan menunggu kemenangan kita”

HALAMAN PERSEMBAHAN

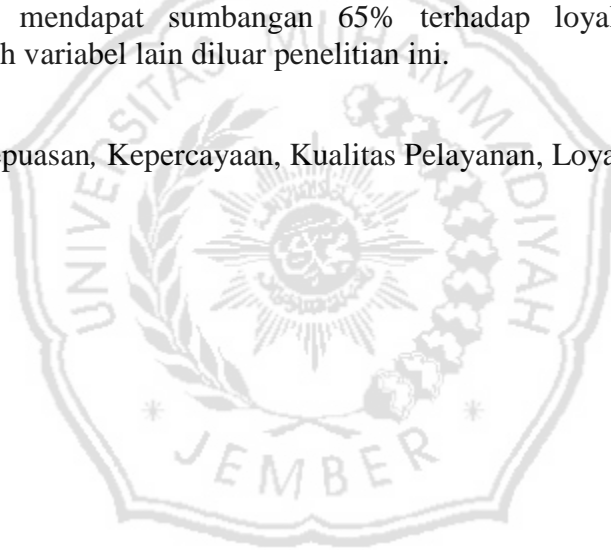
Ku persembahkan Skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya
2. Untuk Bapak Mahfud dan Ibuk Siti Rohima yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, doa dan restu yang tak pernah henti untukku, yang selalu menemani dan merawatku hingga aku sampai pada titik ini.
3. Untuk kakakku Khusnul Hotimah dan adikku Nurul Rizki Hidayatullah yang selalu memberi semangat dan mendoakan.
4. Untuk Pendamping sekaligus teman hidupku Tri Septiana Muhlisa yang tiada hentinya selalu memberi semangat dan mendoakan.
5. Untuk sahabat sahabatku yang selalu menyemangati dan menemaniku, Yuda Teguh W, Samsul Riski, Rudi Alvaro Noah, Ikmalus, Imron Almaurobi, Rizal N, Rendi Heriyanto, M.Ali Maburr, Trio Ongki, Deni Cipto, Zulfahmi, Windra, Candra, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan, maaf dan terimakasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara selama ini.
6. Organisasi HMI KOMMEK UMJ yang memeberikan banyak ilmu dan pengalaman dalam perjalanan hidupku.
7. Untuk Adik-adik HMI KOMMEK UMJ yang selalu memberikan semangat dan mendoakan, terimakasih atas Do'anya selama ini.
8. Untuk Almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel motor HM Jember. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel motor HM Jember dengan sampel sebanyak 70 responden. Metode penambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kriteria diantaranya yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, domisili dan frekuensi kedatangan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 21. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini variabel kepuasan (X_1), kepercayaan (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif signifikan (parsial). Koefisien determinasinya mendapat sumbangan 65% terhadap loyalitas pelanggan. 35% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of satisfaction, trust and quality of service on customer loyalty at the HM Jember motorbike workshop. In this study data collection used a questionnaire. The population in this study were all HM Jember motorcycle workshop customers with a sample of 70 respondents. The sampling method uses a certain purposive sampling technique. In this study there are several criteria including those based on age, gender, domicile and frequency of arrival. The analytical method used is multiple linear regression with SPSS version 21. The results of the regression analysis in this study the variables of satisfaction (X1), Trust (X2) and Service Quality (X3) have a significant positive effect (partial). The determination coefficient gets a 65% contribution to customer loyalty. 35% is influenced by other variables outside of this study

Keywords: Satisfaction, Trust, Service Quality, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Motor HM Jember)”

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Drs. Anwar, M.Sc. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen
3. Dr. Toni Herlambang, MM Sebagai Dosen Penguji
4. Dr. Abadi Sanosra, SE.MM,MEP Sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu, pemikiran, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi
6. Teristimewa orang tua tersayang, terimakasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Teori	6
2.1.1. Pemasaran	6
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.3. Strategi Pemasaran	7

2.1.4. Manfaat Strategi Pemasaran.....	7
2.1.5. Perilaku Konsumen	7
2.2. Teori Pemasaran Jasa dan Karakteristik Jasa	9
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.3. Atribut Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4. Kepercayaan Pelanggan	13
2.4.1. Definisi Kepercayaan Pelanggan.....	13
2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.5. Kualitas Pelayanan	15
2.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
2.6. Loyalitas Pelanggan	17
2.6.1. Konsep Loyalitas Pelanggan	17
2.6.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	18
2.6.3. Tingkatan Loyalitas.....	18
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.8. Kerangka Konseptual	22

2.9. Hipotesis Penelitian.....	23
2.9.1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.9.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.9.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Identifikasi Variabel	25
3.2. Definisi Operasional Variabel	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4. Jenis Data.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6. Teknik Analisa Data	31
3.6.1. Uji Analisis Deskriptif.....	31
3.6.2. Uji Instrumen Data.....	31
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.5. Uji Hipotesis	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat Instansi.....	35
4.2. Visi dan Misi.....	35

4.3.1. Visi Bengkel Motor HM Jember	35
4.3.2. Misi Bengkel Motor HM Jember.....	36
4.3. Struktur Organisasi	36
4.3.1. Struktur Organisasi Bengkel Motor HM jember	36
4.3.2. Data Karyawan Bengkel Motor HM Jember	37
4.3.3. Sejarah Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa.....	37
4.4. Gambaran Umum Responden.....	37
4.4.1. Responden Menurut Usia	38
4.4.2. Responden Menurut Jenis Kelamin	38
4.4.3. Responden Menurut Domisili.....	39
4.4.4. Responden Menurut Frekuensi Kedatangan	39
4.5. Hasil Analisis Data	40
4.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.5.2. Kepuasan.....	40
4.5.3. Kepercayaan	41
4.5.4. Kualitas Pelayanan.....	43
4.5.5. Loyalitas	45
4.6. Uji Instrumen data	46
4.6.1. Hasil Uji Validitas	46
4.6.2. Pengujian Realibilitas Data	47
4.7. Uji Asumsi Klasik.....	48
4.7.1. Pengujian Normalitas	48
4.7.2. Pengujian Multikolinieritas	49

4.7.3. Pengujian Heteroskedastisitas	49
4.8. Analisis Regresi Linier Beranda	50
4.9. Uji Hipotesis	52
4.9.1. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)	52
4.9.2. Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.10. Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
DOKUMENTASI	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan yang Menggunakan Jasa Bengkel	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional.....	26
Tabel 4.1 Data Karyawan.....	36
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	37
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Responden Menurut Domisili	38
Tabel 4.5 Responden Menurut Frekuensi Kedatangan	39
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan.....	40
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepercayaan.....	41
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Loyalitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.14 Hasil Uji t	53
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Motor HM Jember	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedasita.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden

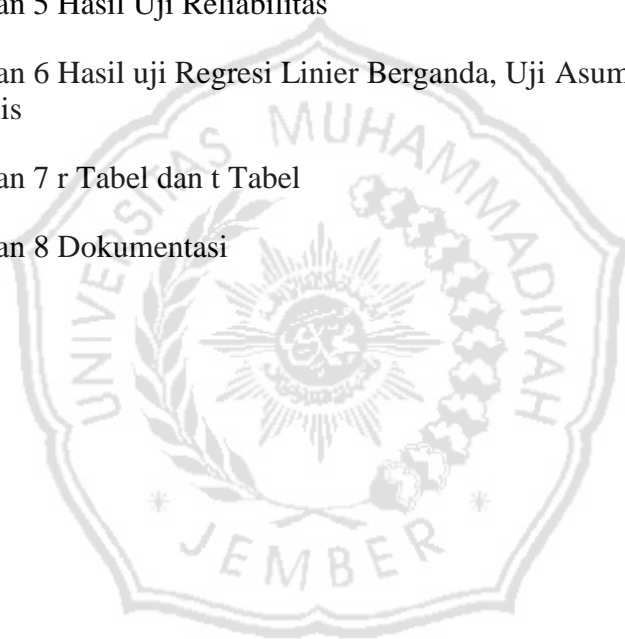
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis

Lampiran 7 r Tabel dan t Tabel

Lampiran 8 Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Dita. 2010. **Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestik Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan.** Jurnal Universitas Negeri Medan.
- Assauri, Sofiatun. 2009. **Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi Edisi pertama.** Jakarta: Raja grafindo.
- Atik dan Ratmino. 2005. **Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Critizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal.** Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Awaluddin, Ishak dan Margono Setiawan. 2012.: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga.** Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.10, No.4.
- Barnes. 2002. **Secrates of Consumer Relationship Management** terjemahan **Andreas Winardi 2003.** Yogyakarta: Liberty Offsite.
- Doyo, P. (1998). **Perilaku Konsumen dan Loyalitas.** Penerbit Andi, Yogyakarta. Gozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5.** Semarang. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.** Jakarta: Erlangga.
- H.B, Siswanto. 2013. **Pengantar Manajemen.** Jakarta: Bumi Aksara.
- Herizon dan Maylina. 2003. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya.** Journal Ventura Vol 6. No.1.
- Ishak, Asmail dan Zhafiri Luthfi. 2011.: **Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas.** Jurnal Siasat Bisnis. Vol.15, No.1
- Johnson, MD and C. Fornell. 1991. **A Frame Work For Comparing Costumer Satisfaction Across Individuals and Product Categories.** Journal Of Economic Psychology.12 (2).
- Kotabe, M. Dan Helson. K. 2004. **Global Marketing Management.** 4th Edition. Jhon Willey & Sons.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. **Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid I.** Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong 2009. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1.** Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management.** Twelfth Edition. Perarson Prenntice Hall. Pearson Education International.

- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks. Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lau, G dan Lee. 1999. **Consumers Trust In A Brand and Link to Brand Loyalty**.
Journal of Marketing Focused Management.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.Salemba Empat. Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik . Jakarta . Salemba Empat*.
- Mas'ud, Fuad. 2004. **Suevei Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi**.
Semarang: BP Undip.
- Maskur, Nurul dan Nursaidah. 2016.: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan**. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol.VI, No.2.
- Morgan, R, M. And Hunt, S. D (1994). *Factor Affecting Trust in Market Research Relationship*.
Journal of Marketing.
- Nasution. 2010. **Didaktik Asas-Asas Mengajar**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nugroho, Budi Sudaryanto. 2013.: **Pengaruh Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang**. Jurnal Manajemen. Vol.2, No.3.
- Oliver, RL. 1997. **Satisfaction: A Behavior Perspective On The Consumer**. USA.Mc Graww-Hill Companies, Inc.
- Richheld, FF. And WE Sasser.1990. **Zero Defection: Quality Comes to Services**. Harvard Business Review. 68 (September-October). 301-307. Schiffman dan Kanuk. 2008. **Perilaku Konsumen. Edisi 7**. Jakarta: Indeks.
- Schneider & White (2004), *Customer Loyalty and Complex Service, The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfactio and Loyalty for Customer with Varying Degrees of Service Expertise, International Journal of Service Industry Management*, Vol.9., No.1.p.7-23
- Sheth. Jagdish., & Mittal Banwari. 2004. **Consumer Behavior: A Manajerial Perspective, edisi kedua**. Thompson South Western. USA
- Singh, J. 1991. **Understanding the Structure of Consumer statification Evaluation of servis Delivery**. *Journal of Academy of Marketing Science*.19 (3). 223-224.
- Siswanto, 2013. **Strategi Pemasaran edisi III**. Penerbit Andi. Yogyakarta. Soegoto, Agus Supandi. 2013.: **Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen**. Jurnal EMBA. Vol.1, No.3.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.Bandung.
- Sunarto, 2003. **Penantar Manajemen Pemasaran**. UST Press. Yogyakarta. Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2010. **Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua, Cetakan ketigabelas**. Yogyakarta: Liberty Offsite.

- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. **Total Quality Management**. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Strategi Pemasaran edisi kedua**. Andy Offset.Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran jasa, Malang, Jawa Timur – Indonesia**: Penerbit Baymedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2011. **Manajemen Jasa**. Andy Offset. Yogyakarta. Zeithaml.&Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D, Gremler (1990) “*Service Marketing Strategy*” in *Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy, Vol.1* Robert A Peterson and Roger A.Kerin, Eds, Chichester, UK: John Willey & Sons 208-218

