

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU
BERSAMA GROUP
(Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Syarat dalam Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun oleh :

Nama : Sherene Indah Berliany
NIM : 18221034
Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : Sherene Indah Berliany

N I M : 18221034

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU
BERSAMA GROUP**

(Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 3 juni sampai dengan 26 september 2022 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 27 september 2022
Pebimbing

Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sherene Indah Berliany

N I M : 18221034

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU
BERSAMA GROUP**

(Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil dari penjiplakan terhadap karya orang lain, maka dari itu saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan pihak manapun.

Blitar, 27 september 2022
Penulis

Sherene Indah Berliany

SURAT KETERANGAN SELESA PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fero Army Diyanzah
Jabatan : Pemilik Perusahaan
Alamat : Jl. Kesatrian Dalam, No.76 Kota Malang.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Sherene Indah Berliany
N I M : 18221034
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Manajemen
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah selesai melakukan penelitian pada UD. Maju Bersama Group Malang yang beralamatkan Jl. Kesatrian Dalam, No.76 Kota Malang terhitung mulai bulan 3 juni sampai dengan 26 september 2022 untuk memperoleh data rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU BERSAMA GROUP** (Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang)”.
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 27 september 2022
Pemilik “UD. Maju Bersama Group”

Fero Army Diyanzah

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

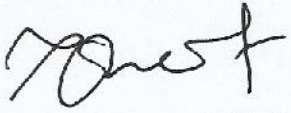
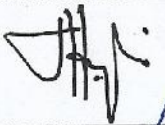
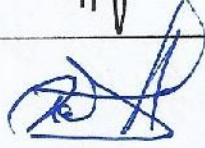
**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU BERSAMA GROUP (STUDI KASUS PADA
USAHA PETERNAK AYAM PEJANTAN DI MALANG)**

Yang disusun oleh :

Nama : Sherene Indah Berliany
NIM : 18221034
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 16 Agustus 2023

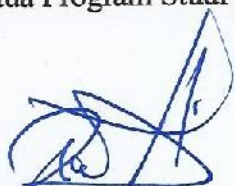
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 11 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

Abtrak

PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. MAJU BERSAMA GROUP (Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang)

SHERENE INDAH BERLIANY – 18221034

Kata kunci: Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar peranan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Jenis penelitian yang diterapkan penulis pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden,

Hasil penelitian ini yaitu uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t table, artinya kepercayaan pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai dari t hitung $>$ t table, artinya kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Selain itu, uji hipotesis simultan (uji f) menunjukkan bahwa nilai dari f hitung $>$ f table, artinya kepercayaan pelanggan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) secara simultan bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kesimpulan penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang. Selain itu, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena Rahmat dan RidhoNya lah peneliti dapat melaksanakan penelitian skripsi dengan judul: “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan UD. Maju Bersama Group (Studi Kasus Pada Usaha Peternak Ayam Pejantan Di Malang).” Penelitian skripsi ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Pendidikan S1 serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran dan dorongan serta bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E., M.M, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
2. Yth. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM, selaku ketua jurusan manaemen sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu selama proses pengajuan judul dan menyetujui judul skripsi ini serta dapat memberi pengarahan dan bimbingan pada pelaksanaan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Fero Army Diyanzahselaku pemilik perusahaan UD. Maju Bersama Group Malang yang telah memberikan informasi dan bantuannya terhadap penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ayah dan Ibu yang selalu menjadi motivator dan semangatku.

5. Sahabat dan teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah ikut serta membantu demi terselesaikannya laporan ini.
6. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Blitar, 27 september 2022

Yang membuat pernyataan

Sherene Indah Berliany

18221034

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iii
Surat Keterangan Selesai Penelitian	iv
Laporan Pengesahan Skripsi	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Penelitian terdahulu.....	10
B. Manajemen Pemasaran	15
C. Kepercayaan Pelanggan.....	19
D. Indikator Kepercayaan Pelanggan	21
E. Kepuasan Pelanggan.....	22
F. Indikator Kepuasan Pelanggan	23
G. Loyalitas Pelanggan	24
H. Indikator Loyalitas Pelanggan	25
I. Hubungan Antar Variabel	27
J. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30

B. Jenis Peneitian Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
F. Skala Pengukuran Variabel.....	35
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Data Perusahaan	43
B. Analisis Data	44
C. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Menurut Usia Responden	49
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1).....	52
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	53
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Pendapatan UD. Manju Bersama Group.....	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.3 <i>Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual</i>	60
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	62