

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN**

(PADA CV MDC METAL PASURUAN)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



Yuni Maisyaroh

2014.69.10.0053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

Disusun Oleh : Yuni Maisyaroh

NIM : 201469100053

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

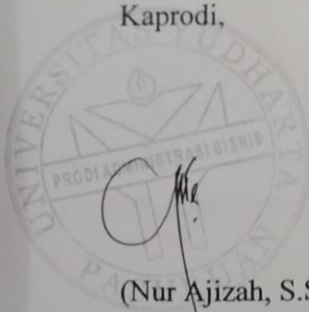
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji

Pasuruan, 01 Agustus 2018

Menyetujui,

Kaprodi,



(Nur Ajizah, S.Sos., M.AB.)

NIP Y. 0691.109071

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'K' followed by a surname.

(Dr. Kholid Murtadlo, S.E., M.E.)

NIP Y.

TANDA PENGESAHAN

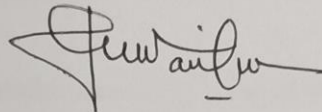
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan, Pada :

Hari : Senin

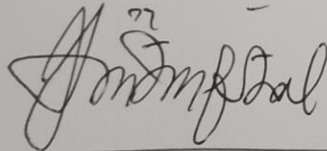
Tanggal : 06 Agustus 2018

Jam : 10.00 WIB

Judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Pada CV. METAL MDC Pasuruan).

DINYATAKAN LULUS**PENGUJI UTAMA**

Nuraeni, S.Sos, M.AB.

PENGUJI 1

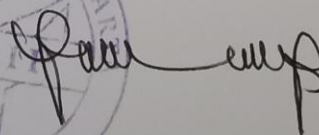
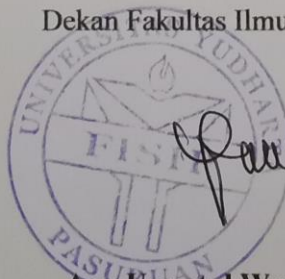
Drs. Eko Agus Alfianto, M.AB.

PENGUJI 2

Dr. Kholid Murtadlo, S.E., M.E.

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Maisyaroh
NIM : 201469100053
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



(Yuni Maisyaroh)

MOTTO



**I'm Gonna Live Like Tomorrow
Doesn't Exist**

**SKRIPSI INI KUTUJUKAN KEPADA
BAPAK DAN IBU TERCINTA,
ADIK , KELUARGA DAN
TEMAN-TEMANKU TERSAYANG
TERIMA KASIH ATAS SUPPORT KA
LIAN**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilámin. Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SW, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Administrasi Bisnis jenjang Strata 1 Universitas Yudharta Pasuruan.

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada pimpinan umat islam Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan pencerahan dan menebarkan banyak keilmuan di berbagai lini kehidupan.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan baik berupa materi, non materi, maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:\

1. Romo K.H. Sholeh Bahrudin beserta keluarga selaku pembina Yayasan Darut Taqwa dan Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah yang telah memberikan motivasi spiritual kepada penulis.

2. Bapak Dr. Saifullah, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta.

3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta.

4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB, selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta.

5. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing ini, yang telah membimbing dengan sabar mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini.

6. Semua dosen Universitas Yudharta yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.

7. Kedua orang tuaku dan keluarga yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

8. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2014 terima kasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan.

9. *My Dearest Friend's* Dylan Wang, Oh Sehun (오세훈), Park Chanyeol (박찬열), Lee Donghae (이동해) Terima kasih kalian yang menjadi penyemangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam tugas akhir ini, terima kasih atas bantuan dan motivasi serta pengetahuan yang kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teriring doá dan harapan semoga apa yang mereka berikan kepada penulis mendapat pahala dan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, amin.

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul Depan	ii
Sampul Dalam	iii
Persetujuan	iv
Penetapan Panitia.....	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Pernyataan Keaslian.....	vii
Abstrak	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teoritik.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.3 Pemasaran Jasa.....	12
2.2.4 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.2.5 Penertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.7 Pengertian Loyalitas PELanggan.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	24
2.3.1 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.2 Kerangka Konseptual.....	26

BAB III : METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Lokasi Penelitian.....	28
3.3. Variabel Dan Pengukuran	29
3.3.1 Variabel	29
3.3.2 Definisi Operasional	29
3.3.3 Pengukuran	32
3.4. Populasi Dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Kuisisioner.....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	38
BAB IV : PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum.....	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya Metal MDC Pasuruan	41
4.1.2 Visi Perusahaan.....	41
4.1.3 Misi Perusahaan	41
4.2. Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.1 Distribusi Responden Berdasar Jenis Kelamin	42
4.2.2 Distribusi Responden Berdasar Usia.....	43
4.2.3 Distribusi Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	43
4.2.4 Distribusi Responden Berdasar Pekerjaan.....	44
4.3. Deskripsi Frekuensi Variabel	44
4.3.1 Variabel Kepercayaan	44
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	49
4.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan	50

4.4. Analisis Statistik Inferensial.....	51
4.4.1 Menyusun Model Kausal.....	51
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.2.1 Uji Normalitas	51
4.4.2.2 Uji Linieritas.....	52
4.4.2.3 Uji Validitas	53
4.4.2.4 Uji Reabilitas	54
4.5. Analisis Jalur	55
4.6. Uji Hipotesis.....	59
4.7. Hasil Dan Pembahasan.....	62
4.8. Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V : PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel	31
Tabel 3.2 Uji Validitas	36
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasar Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasar Usia	43
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasar Pekerjaan	44
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Respond Berdasar Variabel Kepercayaan (X1)	44
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Respond Berdasar Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Respond Berdasar Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	49
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Respond Berdasar Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	52
Tabel 4.13 Koefisien Jalur Pengaruh Variabel Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1).....	56
Tabel 4.14 Koefisien Jalur Pengaruh Variabel Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2)	57
Tabel 4.15 Ringkasan Koefisien Jalur	57
Tabel 4.16 Pengujian Hubungan Langsung dan Tidak Langsung	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Uji Hipotesis.....	58