

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN FUTSAL PADA PT SENTOSA
PERDANA**

SKRIPSI



**Oleh:
Elisa Sinambela
170610021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN FUTSAL PADA PT SENTOSA
PERDANA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Elisa Sinambela
170610021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elisa Sinambela
Npm : 170610021
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Futsal pada PT Sentosa Perdana

Adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 11 Juli 2021

A 1000 Rupiah Indonesian postage meter stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METER' and '1000'. The signature is written in black ink over the stamp.

Elisa Sinambela

170610021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FUTSAL
PADA PT SENTOSA PERDANA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Elisa Sinambela
170610021**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 11 Juli 2021



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan futsal pada PT Sentosa Perdana. Penelitian ini dilakukan pada futsal PT Sentosa Perdana yang beralamat di jalan SP plaza, Tembesi, Kec.Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau. Yang terletak dekat dengan Sp hotel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik *probability sampling* dan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 point untuk mengukur 15 indikator. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SPSS versi 25 dengan nama IBM SPSS Statistik 25. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda, uji koef determinasi, uji hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas Dan hasil uji hipotesis pertama yaitu kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis kedua yaitu kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis ketiga adalah kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis keempat adalah kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan futsal pada PT Sentosa Perdana.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, trust and satisfaction on futsal customer loyalty at PT Sentosa Perdana. This research was conducted at PT Sentosa Perdana futsal, which is located at Jalan SP plaza, Tembesi, Kec. Sagulung, Batam City, Riau Islands. Its located close to the Sp hotel. The sample in this study amounted to 100 people who were taken using probability sampling techniques and random sampling methods. Data was collected by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale to measure 15 indicators. This study uses data analysis methods using SPSS software version 25 with the name IBM SPSS Statistics 25. The analytical tools used are multiple linear analysis, coefficient of determination test, hypothesis testing using T test and F test. And classical assumption test which consists of normality test. , multicollinearity test, and heteroscedasticity test. And the results of the first hypothesis test, namely service quality partially affect customer loyalty. The second hypothesis is that trust has a partial effect on customer loyalty. The third hypothesis is that satisfaction has a partial effect on customer loyalty. The fourth hypothesis is that service quality, trust and satisfaction simultaneously or jointly affect futsal customer loyalty at PT Sentosa Perdana.

Keywords : *Service Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahiwabarokaatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rakmat, karunia, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Futsal pada PT Sentosa Perdana”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Prodi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahawa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Ibu Indah Sari selaku admin futsal PT Sentosa Perdana;
7. Kepada orang tua penulis bapak Kholel dan ibu Nurhayani yang selalu mendoakan, dan pengorbanannya baik segi moral maupun materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
8. Kepada sahabat terbaik penulis Muhammad Rizal yang telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis;
9. Teman Seperjuangan program studi manajemen perbankan;
10. Pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan selalu memberikan keberkahan serta mencurahkan nikmat-Nya. Aamiin ya Robbal Alamiin.

Wassalaamu'alaikum Warohmatullahiwabarokaatuh.

Batam, 11 Juli 2021

Elisa Sinambela



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Kualitas Layanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.1.2 Manfaat Kualitas Layanan Yang Bermutu	11
2.1.1.3 Faktor yang Perlu Dipertimbangkan dalam Strategi Kualitas Layanan	12
2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan	13
2.1.2 Kepercayaan	14

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	14
2.1.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	15
2.1.2.3 Manfaat Kepercayaan	15
2.1.2.4 Indikator Kepercayaan.....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	16
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	18
2.1.4.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.4.3 Tahapan Loyalitas	20
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.3.1 Keterkaitan Antar Variabel.....	23
2.4 Hipotesis.....	25
.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.3.2 Periode Penelitian	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	29
3.5 Sumber Data.....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	29

3.6.1.1 Data Primer	29
3.6.1.2 Data Sekunder	29
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.7.1 Variabel Bebas	30
3.7.2 Variabel Terikat	30
3.8 Metode Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Deskriptif	32
3.8.2 Uji Kualitas Data	32
3.8.2.1 Uji Validitas	33
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.3.1 Uji Normalitas	35
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	35
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.9 Uji Hipotesis	36
3.9.1 Regresi Linear Berganda	36
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi	37
3.9.3 Uji – T (Regresi Parsial)	37
3.9.4 Uji –F (Regresi Simultan)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Layanan SP Futsal.....	43
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	44
4.3.1 Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	44
4.3.2 Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	45
4.3.3 Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	46
4.3.4 Uji Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	47
4.4 Analisa Data	48
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data	48

4.4.1.1 Hasil Uji Validitas	48
4.4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.2.1 Uji Normalitas Data	50
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh.....	53
4.4.2.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4.4.2.2 Hasil Koefisien Determinasi	55
4.5 Pengujian Hipotesis	56
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial).....	56
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	58
4.6 Pembahasan.....	59
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	
Lampiran I. Pendukung Penelitian	
Lampiran II. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran III Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Bell Shaped Curve	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pendapatan Futsal Tahun 2017 - 2019	4
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 3 Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	33
Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas	34
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Layanan SP Futsal.....	43
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden (X1)	44
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden (X2)	45
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden (X3)	46
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden (Y)	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin.....	28
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda	37