

**PENGARUH EMOSIONAL, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT
DEBORA EKAWATI LUKMAN DADALI, S.H**

SKRIPSI



OLEH :

JENY YEOLANDA

190910192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH EMOSIONAL, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT
DEBORA EKAWATI LUKMAN DADALI, S.H**

SKRIPSI

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



OLEH :

JENY YEOLANDA

190910192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Jeny Yeolanda
NPM : 190910192
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH EMOSIONAL, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT DEBORA EKAWATI LUKMAN DADALI, S.H”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan 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, 01 Februari 2023



Jeny Yeolanda
190910192

**PENGARUH EMOSIONAL, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT
DEBORA EKAWATI LUKMAN DADALI, S.H**

SKRIPSI

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

Oleh:

Jeny Yeolanda

190910192

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

Batam, 01 Februari 2023



Heryenzus, S.Kom., M.Si.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu hal yang penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Loyalitas pelanggan bisa terjadi disebabkan oleh beberapa alasan, permasalahan yang ada pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., adalah respon yang diberikan kurang cepat, proses dokumen yang lambat dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Emosional, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 170 responden yang merupakan klien dari Kantor Notaris dan PPAT Ibu Debora. Penelitian ini menggunakan SPSS Versi 25 dan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Berlandaskan pada penelitian didapatkan hasil bahwa Emosional dan Kepuasan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Akan tetapi Emosional, Kepuasan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Emosional, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is one of the things that is important for the sustainability of a company. Customer loyalty can occur due to several reasons, the problems that exist at the Office of Notary and PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., are the responses given less quickly, slow document processing and so on. This study was conducted to determine the effect of Emotional, Satisfaction and Trust on Customer Loyalty at the Notary and PPAT Office of Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. The number of samples used was 170 respondents who were clients of the Notary and PPAT Office of Mrs. Debora. This research uses SPSS Version 25 and data collection techniques by distributing questionnaires. Based on the research obtained the results that Emotional and Satisfaction have no effect and are not significant to Customer Loyalty. While Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty. However, Emotional, Satisfaction and Trust simultaneously affect Customer Loyalty.

Keywords: *Emotional, Satisfaction, Trust, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala 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 Universitas Putera Batam
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Kedua orang tua dan adik-adik penulis yang selalu mendukung, menyemangati dan memberi doa restu kepada penulis selama penyusunan skripsi.

7. Rekan-rekan mahasiswa jurusan Manajemen angkatan 2019, atas segala bantuan dan kerjasamanya.
8. Kepada NIM 2020030001, terimakasih telah mendengarkan keluhkesah serta dukungan, semangat, tenaga, pikiran dan waktunya untuk menemani perjalanan penulis.
9. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Batam, 01 Februari 2023

Jeny Yeolanda



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
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	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Emosional	12
2.1.1.1 Pengertian Emosional	12
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Emosional	12
2.1.1.3 Indikator Emosional	13
2.1.2 Kepuasan	13
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan	13
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan	14
2.1.2.3 Indikator Kepuasan	14
2.1.3 Kepercayaan	14
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	14
2.1.3.2 Dimensi Dimensi Kepercayaan	15
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan	15

2.1.4	Loyalitas Pelanggan	15
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2.1.4.2	Dimensi Dimensi Loyalitas Pelanggan	16
2.1.1.1	Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Pemikiran	19
2.3.1	Pengaruh Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.2	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.3	Konsep Yang Dikembangkan Dalam Penelitian	20
2.4	Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Operasional Variabel	21
3.2.1	Variabel Independen	22
3.2.1	Variabel Dependen.....	23
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.3.1	Populasi	24
3.3.2	Teknik Penentuan Jumlah Sampel	25
3.3.3	Teknik Sampling	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5	Teknik Analisis Data	27
3.5.1	Analisis Deskriptif	27
3.5.2	Uji Kausalitas Data	27
3.5.2.1	Uji Validitas	27
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	28
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	28
3.5.3.1	Uji Normalitas	28
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	29
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	29
3.5.4	Uji Pengaruh	29
3.5.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinan (R^2)	30
3.5.5	Uji Hipotesis	30

3.5.5.1 Uji Parsial (UJI T)	30
3.5.5.2 Uji Simultan (UJI F)	31
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.6.2 Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	36
4.3.1 Deskriptif Emosional (X_1).....	37
4.3.2 Deskriptif Kepuasan (X_2)	38
4.3.3 Deskriptif Kepercayaan (X_3)	39
4.3.4 Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y)	40
4.4 Analisis Data	40
4.4.1 Uji Kausalitas Data	40
4.4.1.1 Uji Validitas	41
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	43
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	44
4.4.2.1 Uji Normalitas	44
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	46
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.4.3 Uji Pengaruh	48
4.4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	50
4.5 Uji Hipotesis.....	51
4.5.1 Uji Parsial (Uji T)	51
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	52
4.6 Pembahasan.....	53
4.6.1 Pengaruh Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan	53
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	54

4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
4.6.4 Pengaruh Emosional, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Loyalitas Pelanggan	55
4.7 Implikasi	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	63
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden	
Lampiran 3 : Profil Responden	
Lampiran 4 : Hasil <i>Output</i> SPSS	
Lampiran 5 : t_{tabel} dan r_{tabel}	
Lampiran 6 : F_{tabel}	
Lampiran 7 : Data Akta Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekwati Lukman Dadali, S.H	
Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Papan Nama Kantor Notaris	32
Gambar 4.2 Papan Nama Kantor PPAT	33
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	44
Gambar 4.4 Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot Of Regression Standard</i>	45
Gambar 4.5 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	46
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H	5
Tabel 1.2 Tingkat Kepercayaan Klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H	6
Tabel 1.3 Tingkat Kepuasan Klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	27
Tabel 3. 3 Rentang Skala	27
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Rentang Skala	37
Tabel 4.6 Deskripsi Emosional (X1)	37
Tabel 4.7 Deskripsi Kepuasan (X2)	38
Tabel 4.8 Deskripsi Kepercayaan (X3)	39
Tabel 4.9 Deskripsi Loyalitas Pelanggan (Y)	40
Tabel 4.10 Uji Validitas Emosional (X1)	41
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan (X2)	41
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepercayaan (X3)	42
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	43
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
Tabel 4.18 Uji Parsial (Uji T)	51
Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F)	53

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	25
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	29