

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT GOLDEN HARDWARE  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Hartono  
150910012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT GOLDEN HARDWARE  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Hartono  
150910012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini peneliti :

Nama : Hartono  
NPM/NIP : 150910012  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang peneliti buat dengan judul :

**“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Golden Hardware Kota Batam”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan peneliti, 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, peneliti bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang peneliti peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 02 Februari 2019

Materai 6000

**Hartono**  
150910012

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT GOLDEN HARDWARE  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Hartono  
150910012**

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

**Batam, 02 Februari 2019**

**Asron Saputra, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di kota Batam yaitu sebesar 208 pelanggan. Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 137 responden. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah data primer dengan cara membagikan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Metode analisis data yang digunakan melalui analisis deskriptif, uji kualitas data: uji validitas instrumen dan uji reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh: analisis regresi berganda dan uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis: uji T dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditunjukkan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar  $5,479 > 1,978$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan selanjutnya variabel kepuasan dapat ditunjukkan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar  $4,115 > 1,978$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan hal ini ditunjukkan dengan F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu sebesar  $107,796 > 3,06$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan secara parsial kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta secara simultan kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This purpose of this study is to determine the effect of trust and satisfaction on customer loyalty at PT Golden Hardware in Batam city, amounting to 208 customers. So the number of samples to be used in this study were 137 respondents. This research method uses quantitative research methods. The sampling technique used was simple random sampling. Data collection techniques that can be done by researchers are primary data by distributing questionnaires. The method of data analysis uses multiple regression analysis. Data analysis method used through descriptive analysis, data quality test: instrument validity test and instrument reliability test, classic assumption test: normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, influence test: multiple regression analysis and test coefficient of determination, and hypothesis test: test T and F. test. Based on the results of the study can be indicated by the value of t-count greater than t-table which is equal to  $5,479 > 1.978$  and the significance value is smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), this can be concluded that the trust variable (X1) has an influence positive and significant towards customer loyalty variables then satisfaction variables can be indicated by t-count values greater than t-table that is equal to  $4,115 > 1.978$  and significance values smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), this can be concluded that satisfaction variable (X2) has a positive and significant influence on customer loyalty variables. There is a positive and significant influence between trust and satisfaction on customer loyalty, this is indicated by F-count greater than F-table that is equal to  $107,796 > 3,06$  and a significance value smaller than 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ). The results showed that partially trust has a positive and significant effect on customer loyalty and partially satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty and simultaneously trust and satisfaction have a positive and significant influence on customer loyalty.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis di dalam penyusunan laporan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Wati selaku Manager pada PT Golden Hardware yang telah mengizinkan dalam penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembaca maupun masyarakat luas.

Batam, 02 Februari 2019

Hartono  
150910012

## DAFTAR ISI

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         |             |
| 1.1. Latar Belakang .....                        | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                   | 6           |
| 1.3. Batasan Masalah .....                       | 7           |
| 1.4. Rumusan Masalah.....                        | 7           |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                     | 8           |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                    | 8           |
| 1.6.1. Manfaat Teoritis.....                     | 8           |
| 1.6.2. Manfaat Praktis .....                     | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                   |             |
| 2.1. Kajian Teori .....                          | 10          |
| 2.1.1. Loyalitas Pelanggan .....                 | 10          |
| 2.1.1.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....     | 10          |
| 2.1.1.2. Perspektif Loyalitas Pelanggan.....     | 11          |
| 2.1.1.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan ..... | 12          |

|                                  |                                            |    |
|----------------------------------|--------------------------------------------|----|
| 2.1.1.4.                         | Tahapan Loyalitas Pelanggan .....          | 12 |
| 2.1.1.5.                         | Tingkatan Loyalitas .....                  | 13 |
| 2.1.1.6.                         | Indikator Loyalitas Pelanggan .....        | 14 |
| 2.1.2.                           | Kepercayaan Pelanggan .....                | 14 |
| 2.1.2.1.                         | Pengertian Kepercayaan Pelanggan .....     | 14 |
| 2.1.2.2.                         | Karakteristik Kepercayaan Pelanggan .....  | 16 |
| 2.1.2.3.                         | Jenis Kepercayaan Pelanggan .....          | 18 |
| 2.1.2.4.                         | Elemen Kepercayaan Pelanggan.....          | 19 |
| 2.1.2.5.                         | Komponen-Komponen Kepercayaan.....         | 19 |
| 2.1.2.6.                         | Indikator Kepercayaan Pelanggan .....      | 20 |
| 2.1.3.                           | Kepuasan Pelanggan .....                   | 21 |
| 2.1.3.1.                         | Pengertian Kepuasan Pelanggan .....        | 21 |
| 2.1.3.2.                         | Manfaat Kepuasan Pelanggan.....            | 22 |
| 2.1.3.3.                         | Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....        | 24 |
| 2.1.3.5.                         | Dimensi – Dimensi Kepuasan Pelanggan ..... | 26 |
| 2.1.3.6.                         | Indikator Kepuasan Pelanggan .....         | 27 |
| 2.2.                             | Penelitian Terdahulu .....                 | 28 |
| 2.3.                             | Kerangka Berpikir.....                     | 30 |
| 2.4.                             | Hipotesis .....                            | 30 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> |                                            |    |
| 3.1                              | Desain Penelitian .....                    | 31 |
| 3.2                              | Operasional Variabel .....                 | 31 |
| 3.2.1.                           | Variabel Dependen.....                     | 31 |
| 3.2.2.                           | Variabel Indenpenden .....                 | 32 |
| 3.3                              | Populasi dan Sampel .....                  | 34 |
| 3.3.1.                           | Populasi.....                              | 34 |
| 3.3.2.                           | Sampel.....                                | 34 |
| 3.4                              | Teknik Pengumpulan Data.....               | 35 |
| 3.5                              | Metode Analisis Data.....                  | 36 |
| 3.5.1.                           | Analisis Deskriptif .....                  | 36 |
| 3.5.2.                           | Uji Kualitas Data.....                     | 37 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 3.5.2.1. Uji Validitas .....                                  | 37 |
| 3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....                               | 38 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....                                 | 39 |
| 3.5.3.1. Uji Normalitas.....                                  | 39 |
| 3.5.3.2. Uji Multikolinearitas .....                          | 40 |
| 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....                         | 40 |
| 3.5.4. Uji Pengaruh .....                                     | 41 |
| 3.5.4.1. Uji Regresi Berganda .....                           | 41 |
| 3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....             | 42 |
| 3.5.5. Uji Hipotesis .....                                    | 42 |
| 3.5.5.1. Uji T .....                                          | 42 |
| 3.5.5.2. Uji F .....                                          | 43 |
| 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....                         | 45 |
| 3.6.1. Lokasi Penelitian.....                                 | 45 |
| 3.6.2. Jadwal Penelitian .....                                | 46 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                 |    |
| 4.1 Profil Responden.....                                     | 47 |
| 4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 47 |
| 4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....                | 48 |
| 4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 49 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                    | 49 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif .....                              | 49 |
| 4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data .....                          | 52 |
| 4.2.2.1. Uji Validitas Instrumen.....                         | 52 |
| 4.2.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen .....                     | 53 |
| 4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                          | 54 |
| 4.2.3.1. Uji Normalitas.....                                  | 54 |
| 4.2.3.2. Uji Multikolinearitas .....                          | 57 |
| 4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....                         | 57 |
| 4.2.4. Hasil Uji Pengaruh.....                                | 60 |
| 4.2.4.1. Uji Regresi Berganda .....                           | 60 |

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                  | 61 |
| 4.2.5. Hasil Uji Hipotesis.....                                                                    | 62 |
| 4.2.5.1. Uji t .....                                                                               | 62 |
| 4.2.5.2. Uji F .....                                                                               | 63 |
| 4.3 Pembahasan.....                                                                                | 64 |
| 4.3.1. Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....                       | 64 |
| 4.3.2. Pengaruh Kepuasan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....                           | 65 |
| 4.3.3. Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Kepuasan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 65 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 67 |
| 5.2 Saran .....      | 68 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Pendukung Penelitian**

### **Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup**

### **Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian**

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                    | 30 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram.....                       | 54 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan diagram <i>Normal P-P Plot</i> ..... | 55 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>scatterplots</i> .....   | 59 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan PT Golden Hardware Tahun 2018 .....               | 3  |
| Tabel 1.2 Aktualisasi Penjualan PT Golden Hardware Tahun 2018 .....                 | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                | 28 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                | 33 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                                        | 36 |
| Tabel 3.3 Rentang Skala .....                                                       | 37 |
| Tabel 3.4 Tingkat Validitas .....                                                   | 38 |
| Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                       | 39 |
| Tabel 3.6 Jadwal Penelitian .....                                                   | 46 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 47 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....                                     | 48 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                      | 49 |
| Tabel 4.4 Rentang Skala .....                                                       | 50 |
| Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ..... | 50 |
| Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....   | 51 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan ( $X_2$ ) .....      | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel .....                                        | 52 |
| Tabel 4.9 Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                       | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....                                             | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                       | 56 |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....                                 | 57 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Spearman's Rho .....            | 58 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda .....                                         | 60 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                          | 61 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t .....                                                        | 62 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F .....                                                        | 63 |

## DAFTAR RUMUS

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| <b>Rumus 3.1</b> Sampel .....                 | 34 |
| <b>Rumus 3.2</b> Koefisien Korelasi .....     | 37 |
| <b>Rumus 3.3</b> Koefisien Reliabilitas ..... | 38 |
| <b>Rumus 3.4</b> Regresi Berganda .....       | 41 |
| <b>Rumus 3.6</b> Uji T .....                  | 43 |
| <b>Rumus 3.7</b> Uji F .....                  | 43 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Pendukung Penelitian**

Lampiran 1.1 Kuesioner

Lampiran 1.2 Data Profil Responden Pengolahan SPSS (137 Responden)

Lampiran 1.3 Hasil Pernyataan dari Responden

Lampiran 1.4 Hasil Pengolahan Data Responden

Lampiran 1.4.1 Tabel Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Lampiran 1.4.2 Tabel Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Usia

Lampiran 1.4.3 Tabel Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Lampiran 1.5 Tabel Frekuensi Deskriptif Variabel

Lampiran 1.6 Hasil Uji Kualitas Data

Lampiran 1.6.1 Uji Validitas

Lampiran 1.6.2 Uji Reliabilitas

Lampiran 1.7 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 1.7.1 Uji Normalitas

Lampiran 1.7.2 Uji Multikolinearitas

Lampiran 1.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 1.8 Hasil Uji Pengaruh

Lampiran 1.8.1 Uji Regresi Berganda

Lampiran 1.8.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 1.9 Uji Hipotesis

Lampiran 1.9.1 Uji T

Lampiran 1.9.2 Uji F

Lampiran 1.10 Tabel r untuk  $df = 1 - 150$

Lampiran 1.11 Tabel t untuk  $df = 1 - 150$

Lampiran 1.12 Tabel F untuk  $df = 1 - 150$  untuk Probabilitas = 0,05

### **Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup**

### **Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian**

Lampiran 3.1 Dari Universitas Putera Batam

Lampiran 3.2 PT Golden Hardware