

**PENGARUH KINERJA LAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GANDA
NUSANTARA PERSADA DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Mardianti
190810108**

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

**PENGARUH KINERJA LAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GANDA
NUSANTARA PERSADA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Mardianti
190810108**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mardianti

NPM : 190810108

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

“Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Ganda Nusantara Persada Di Batam”

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 akademik 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, 28 Juli 2023



Mardianti
190810108

**PENGARUH KINERJA LAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GANDA
NUSANTARA PERSADA DI BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Mardianti
190810108**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023



**Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam. Populasi yang dapat dipergunakan dengan mencakup 142 pelanggan PT Ganda Nusantara Persada di Batam dengan teknik penentuan sampel berdasarkan *sampling* jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan PT Ganda Nusantara Persada di Batam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang kemudian di uji melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Temuan yang dilakukan pada analisis regresi linier berganda memperlihatkan bahwa kinerja layanan dapat memberikan pengaruh dengan sebesar 11,0% kepada loyalitas pelanggan. Kepercayaan dapat memberikan pengaruh dengan sebesar 25,2% kepada loyalitas pelanggan. Kepuasan dapat memberikan pengaruh dengan sebesar 12,4% kepada loyalitas pelanggan. Hasil pengujian yang dilakukan melalui analisis koefisien determinasi (R^2) dapat menjelaskan bahwa kinerja layanan, kepercayaan serta kepuasan dapat menjelaskan kinerja karyawan sebesar 55,6%. Untuk hasil penelitian melalui uji hipotesis menunjukkan bahwa kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh secara positif serta signifikan dengan cara parsial ataupun simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Kinerja layanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service performance, trust, and satisfaction on customer loyalty at PT Ganda Nusantara Persada in Batam. The population that can be used includes 142 customers of PT Ganda Nusantara Persada in Batam with a sampling technique based on saturated sampling. The data used in this study were collected through questionnaires distributed to customers of PT Ganda Nusantara Persada in Batam. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression, which is then tested through data quality tests, classical assumption tests, influence tests and hypothesis testing. The findings made in the multiple linear regression analysis show that service performance can have an effect of 11.0% on customer loyalty. Trust can have an effect of 25.2% on customer loyalty. Satisfaction can have an effect of 12.4% on customer loyalty. The results of tests carried out through analysis of the coefficient of determination (R^2) can explain that service performance, trust and satisfaction can explain employee performance by 55.6%. For the results of research through hypothesis testing shows that service performance, trust, and satisfaction have a positive and significant effect in a partial or simultaneous way on customer loyalty at PT Ganda Nusantara Persada in Batam.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak PT Ganda Nusantara Persada di Batam yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 28 Juli 2023



Mardianti



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Secara Teoritis.....	9
1.6.2 Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kinerja Layanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Layanan	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kinerja Layanan	12
2.1.1.3 Indikator Kinerja Layanan.....	13
2.1.2 Kepercayaan	14
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	14
2.1.2.2 Karakteristik Kepercayaan	15
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan	18
2.1.3 Kepuasan	19
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	19
2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan	20
2.1.3.3 Indikator Kepuasan	22
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1 Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30

2.4	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Sifat Penelitian	32
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.3.1	Lokasi Penelitian	33
3.3.2	Periode Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	34
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.7.1	Variabel <i>Independent</i> (X).....	37
3.7.2	Variabel <i>Dependen</i> (Y)	37
3.8	Metode Analisis Data	38
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	38
3.8.2	Uji Kualitas Data	39
3.8.2.1	Uji Validitas	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.3.1	Uji Normalitas	42
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	43
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.4	Uji Pengaruh.....	44
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.9	Uji Hipotesis.....	46
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	46
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	52
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	52
4.3.1	Deskriptif Kinerja Layanan (X1)	53
4.3.2	Deskriptif Kepercayaan (X2)	54
4.3.3	Deskriptif Kepuasan (X3)	56
4.3.4	Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
4.4	Analisis Data	58
4.4.1	Uji Kualitas Data	58

4.4.1.1 Uji Validitas	58
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	61
4.4.2.1 Uji Normalitas	61
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	63
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.4.3 Uji Pengaruh.....	65
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.5 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	68
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	69
4.6 Pembahasan.....	70
4.6.1 Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.6.4 Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	61
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	62
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PT Ganda Nusantara Persada	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusiner.....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	39
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Bekunjung.....	52
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	53
Tabel 4.6 Deskriptif Kinerja Layanan	53
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan.....	55
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan	56
Tabel 4.9 Deskriptif Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10 Uji Validitas Kinerja Layanan (X1)	58
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan (X3).....	59
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	60
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	63
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	39
Rumus 3.2 <i>Korelasi Product Moment</i>	40
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Aplha</i>	41
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	44
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	46
Rumus 3.6 Uji t	47
Rumus 3.7 Uji f.....	48