

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Melsi Diana Putri Lubis
190910190**

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

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Melsi Diana Putri Lubis
190910190**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Melsi Diana Putri Lubis

NPM : 190910190

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

“Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota 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, 24 Juli 2023



Melsi Diana Putri Lubis
190910190

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MAXIM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Melsi Diana Putri Lubis
190910190**

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

Batam, 24 Juli 2023



**David Humala Sitorus., S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Populasi yang terdapat pada penelitian ini merupakan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan konsumen Maxim di Kota Batam dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Teknik penentuan besar sampel menggunakan rumus *lameshow* dengan hasil 100 responden dengan penarik sampel berdasarkan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yang kemudian diuji melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Pengujian analisis regresi linier berganda memperoleh bahwa kemudahan memberikan 30,6% pengaruh kepada loyalitas konsumen. Keamanan memberikan 20,7% pengaruh kepada loyalitas konsumen. Kepercayaan memberikan 16,7% pengaruh kepada loyalitas konsumen. Untuk pengujian analisis koefisien determinasi (R^2) loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam mampu dijelaskan kemudahan, keamanan, dan kepercayaan sebesar 66,2%. Hasil pengujian melalui uji hipotesis menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dengan secara parsial ataupun secara simultan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to identify the effect of convenience, security, and trust on Maxim customer loyalty in Batam City. This research uses a descriptive type with a quantitative approach with primary data and secondary data as data sources. The population in this study was collected through questionnaires which were distributed to respondents who were Maxim consumers in Batam City with an unknown population size. The technique of determining the sample size used the Lameshow formula with the results of 100 respondents with a purposive sampling based on sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression which is then tested through data quality tests, classical assumption tests, influence tests and hypothesis testing. Testing multiple linear regression analysis found that convenience gave 30.6% influence on consumer loyalty. Security gives 20.7% influence on consumer loyalty. Trust gives 16.7% influence on consumer loyalty. To test the analysis of the coefficient of determination (R^2) for Maxim's consumer loyalty in Batam City, it can be explained that convenience, security, and trust are 66.2%. The test results through hypothesis testing show that convenience, security, and trust partially or simultaneously have a significant positive effect on Maxim customer loyalty in Batam City.

Keywords: *Security, Consumer Loyalty, Convenience, 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 David Humala Sitorus., 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 responden 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, 24 Juli 2023



Melsi Diana Putri Lubis



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	7
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 Kemudahan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan.....	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kemudahan	12
2.1.1.3 Manfaat Kemudahan	14
2.1.1.4 Indikator Kemudahan	15
2.1.2 Keamanan.....	17
2.1.2.1 Pengertian Keamanan.....	17
2.1.2.2 Aspek Keamanan.....	19
2.1.2.3 Langkah-Langkah Mengurangi Resiko Keamanan.....	20
2.1.2.4 Indikator Keamanan	21
2.1.3 Kepercayaan	23
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	23
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan.....	24
2.1.3.3 Karakteristik Kepercayaan	25
2.1.3.4 Indikator Kepercayaan	27
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	28
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	28
2.1.4.2 Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen	29
2.1.4.3 Fase Loyalitas Konsumen	31
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Konsumen	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34

2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.3.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen	36
2.3.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Konsumen	36
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2.4	Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Sifat Penelitian	39
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	40
3.3.1	Lokasi Penelitian	40
3.3.2	Periode Penelitian.....	40
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	41
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	42
3.5	Sumber Data	43
3.6	Metode Pengumpulan Data	43
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
3.7.1	Variabel Independen (X).....	44
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	45
3.8	Metode Analisis Data	46
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	46
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	47
3.8.2.1	Uji Validitas	47
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.3.1	Uji Normalitas	49
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	50
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.8.4	Uji Pengaruh.....	51
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.9	Uji Hipotesis.....	53
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	53
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan	58
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	59
4.3.1	Deskriptif Kemudahan (X1).....	59
4.3.2	Deskriptif Keamanan (X2).....	60

4.3.3	Deskriptif Kepercayaan (X3)	62
4.3.4	Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y).....	63
4.4	Analisis Data	64
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	64
4.4.1.1	Uji Validitas	64
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	66
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	66
4.4.2.1	Uji Normalitas	66
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	69
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	69
4.4.3	Uji Pengaruh.....	70
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.5	Uji Hipotesis.....	72
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	72
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji f.....	74
4.6	Pembahasan.....	75
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen	75
4.6.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Konsumen	75
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
4.6.4	Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	77
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Terhadap Aplikasi Maxim	3
Gambar 1.2 Keluhan Terhadap Kepercayaan Pada Aplikasi Maxim	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Logo Maxim	55
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	67
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	67
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil <i>Pra Survei</i> Variabel Keamanan	4
Tabel 1.2 Jumlah Unduhan Aplikasi Transportasi <i>Online</i> di Play Store	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuesioner	44
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan.....	58
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	59
Tabel 4.6 Deskriptif Kemudahan	59
Tabel 4.7 Deskriptif Keamanan.....	60
Tabel 4.8 Deskriptif Kepercayaan.....	62
Tabel 4.9 Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	63
Tabel 4.10 Uji Validitas Kemudahan (X1).....	64
Tabel 4.11 Uji Validitas Keamanan (X2).....	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepercayaan (X3).....	65
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	65
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	74

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus <i>Lameshow</i>	41
Rumus 3.2 Rentang Skala	46
Rumus 3.3 <i>Product Moment</i>	48
Rumus 3.4 <i>Alpha Cronbach</i>	49
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	51
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	52
Rumus 3.7 Uji t	53
Rumus 3.8 Uji f.....	54