

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAXIM DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Sherly Monica  
170910137**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAXIM DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Sherly Monica  
170910137**

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

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Monica  
NPM : 170910137  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota Batam**

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, 15 Januari 2021



**Sherly Monica**  
**170910137**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAXIM DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Sherly Monica**

**170910137**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini  
Batam, 15 Januari 2021**



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

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Objek penelitian ini adalah konsumen Maxim. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling sebanyak 105 responden. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan instrumen SPSS. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai 0,302. Koefisien regresi variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai 0,175. Koefisien regresi untuk variabel kepuasan konsumen (X3) memiliki nilai sebesar 0,280. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di kota Batam. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di kota Batam. Hasil pengujian Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terlihat pada uji F lebih besar dari F tabel yaitu  $36,915 > 3,08$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service, trust and customer satisfaction on customer loyalty. The object of this research is Maxim consumers. The population in this study is unknown. Sampling in this study using purposive sampling as many as 105 respondents. Meanwhile, the data analysis technique has been done by using multiple regressions analysis with the instrument of SPSS. Service quality variable regression coefficient (X1) has a value of 0.302. The trust variable regression coefficient (X2) has a value of 0.175. The regression coefficient for the consumer satisfaction variable (X3) has a value of 0.280. The result of this research states that service quality has a significant effect on Maxim consumer loyalty in Batam city. Service quality, trust and customer satisfaction together have a significant effect on Maxim customer loyalty in the city of Batam. The test results of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction are seen in the F test, the greater tahn f table is  $36,915 > 3,08$  and a significane value of  $0.000. < 0.05$*

*Keywords: service quality; Trust, customer satisfaction; customer loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala 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 kesempurnaan. 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:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan koko yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Helen Tan sudah memberikan semangat dan membantu saya.
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu saling menyemangati hingga selesai Skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Desember 2020



Sherly Monica

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</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>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.6.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Teori .....	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.1.3 Sepuluh (10) Dimensi Pokok dalam Kualitas Jasa .....	16
2.1.1.4 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 Kepercayaan.....	18
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.2.2 Manfaat Kepercayaan.....	19
2.1.2.3 Elemen Kepercayaan.....	20



2.1.2.4 Indikator kepercayaan .....	21
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.3.2 Tingkat kepuasan konsumen.....	22
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	24
2.1.4.2 Manfaat Loyalitas Konsumen .....	26
2.1.4.3 Tahapan Konsumen Loyal .....	27
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Konsumen.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen .....	33
2.3.2 Hubungan Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen .....	33
2.3.3 Hubungan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	34
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.4 Hipotesis.....	35
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.2.1 Variabel Independen .....	38
3.2.2 Variabel Dependen.....	39
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.3.1 Populasi .....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	42
3.5 Metode Analisis Data.....	44
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	44
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	45
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	45
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	46

3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	48
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	48
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	49
3.5.4 Uji Pengaruh.....	49
3.5.4.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	49
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
3.5.5 Uji Hipotesis.....	50
3.5.5.1 Uji Parsial (Uji-T) .....	51
3.5.5.2 Uji F (Uji simultan).....	52
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	53
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	53
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Profil Responden.....	54
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pendidikan .....	55
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.1.1.5 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Maxim dalam 6 bulan terakhir .....	57
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	58
4.1.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	58
4.1.2.2 Variabel Kepercayaan (X2).....	59
4.1.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen (X3) .....	60
4.1.2.4 Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	61
4.1.3.1 Uji Validitas .....	61
4.1.3.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	62
4.1.3.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	63
4.1.3.1.3 Hasil Uji data Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X3).....	63
4.1.3.1.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	64

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.1.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	66
4.1.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.1.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh .....	70
4.1.5.1 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
4.1.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
4.1.6 Uji Hipotesis.....	72
4.1.6.1 Uji Parsial (Uji-T) Kualitas Pelayanan .....	72
4.1.6.4 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
4.2 Pembahasan.....	74
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Jumlah Pangsa Transportasi Online di Asia .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Tingkat Pengguna Maxim di Indonesia .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka berpikir .....	35
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas Histogram .....	66
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas (P-P Plot) .....	67

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Hasil Pra Penelitian Kepuasan Konsumen Maxim di Kota Batam .....	7
<b>Tabel 1.2</b>	Hasil Pra Penelitian Loyalitas Konsumen Maxim di kota Batam .....	9
<b>Tabel 3.1</b>	Operasional Variabel Independen(Bebas).....	39
<b>Tabel 3.4</b>	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	47
<b>Tabel 3.5</b>	Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
<b>Tabel 3.6</b>	Jadwal Penelitian.....	53
<b>Tabel 4.1</b>	Profil Responden berdasarkan jenis kelamin .....	54
<b>Tabel 4.2</b>	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
<b>Tabel 4.3</b>	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
<b>Tabel 4.4</b>	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
<b>Tabel 4.5</b>	Profil Responden Penggunaan Maxim dalam 6 bulan terakhir.....	57
<b>Tabel 4.6</b>	Rentang Skala Penelitian.....	58
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	58
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan .....	59
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	60
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	61
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X1).....	62
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	63
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji data Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X3).....	63
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	64
<b>Tabel 4.15</b>	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	65
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	65
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	67
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
<b>Tabel 4.20</b>	Hasil Uji Linier Berganda .....	70
<b>Tabel 4.21</b>	Uji Koefisien R.....	72
<b>Tabel 4.22</b>	Hasil Uji T .....	73
<b>Tabel 4.23</b>	Hasil Uji F .....	74

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> <i>Cochran</i> .....	41
<b>Rumus 3.2</b> <i>Peason Product Moment</i> .....	45
<b>Rumus 3.3</b> <i>Conbrach Alpha</i> .....	47
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linier Berganda .....	49
<b>Rumus 3.5</b> Uji T.....	51
<b>Rumus 3.6</b> Uji F-test .....	52