

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA MINIMARKET
BOYMART DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Idelina
170910073**

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

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA MINIMARKET
BOYMART DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Idelina
170910073**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Idelina
NPM : 170910073
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MINIMARKET BOYMART DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dan 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 didalam 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, 22 Januari 2021



Idelina

170910073

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA MINIMARKET
BOYMART DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

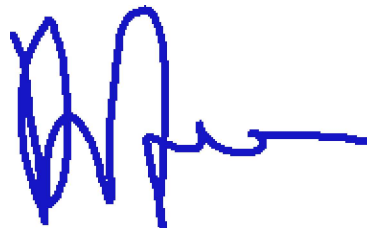
Oleh:

Idelina

170910073

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

Batam, 22 Januari 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

**Daris Purba., S.E.I, M.S.I
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kelengkapan produk dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Minimarket Boymart Dikota Batam. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode linier berganda. Desain penelitian operasi yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian ini tes sudah terdiri dari validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji-t dan uji-f. Pengambilan sampel telah dikembangkan melalui *purposive sampling*, terdiri dari 116 responden. Data telah dikumpulkan dengan instrumen utama kuesioner. Berdasarkan hasil pengujian melalui analisis regresi berganda menunjukkan kelengkapan produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 41,2% dan kepercayaan berpengaruh sebesar 24,1% terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi memiliki analisis untuk R² sebesar 72,2% sedangkan hasil sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kelengkapan produk terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial atau simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Minimarket Boymart.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan; Kelengkapan Produk; Kepercayaan

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of product completeness and trust on customer loyalty also this study took place at Minimarket Boymart in Batam City. The data analysis techniques used are multiple linear methods. The research design of the operation used is descriptive analysis. In this study the test already consisted of validity, reliability, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, t-test and f-test. Sampling has been developed through purposive sampling, consisting of 116 respondents. The data has been collected with the main instrument of the questionnaire. Based on the test results through multiple regression analysis showed the completeness of the product affects customer loyalty by 41.2% and trust affects 24.1% of customer loyalty. The coefficient of determination has an analysis for R² of 72.2% while the remaining result of 27.8% is influenced by other variables. The results showed that there is a positive and significant influence on the completeness of the product to customer loyalty, there is a positive influence of trust on customer loyalty and a partial and significant positive and simultaneous effect on customer loyalty at Boymart Minimarket.

Keywords: Customer Loyalty; Product Completeness; Trust.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniNya, 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 bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendaha hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Daris Purba, S.E.I, M.S.I. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen metodologi penelitian yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
7. Kedua orang tua penulis yang telah mendukung penulis hingga skripsi ini selesai;
8. Bapak Muliato selaku Manajer Minimarket Boymart yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;

Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai proposal skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan hati dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2021



Idelina

170910073



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kelengkapan Produk	10
2.1.1.1 Pengertian Kelengkapan Produk	10
2.1.1.2 Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih produk	10
2.1.1.3 Dimensi Kelengkapan Produk.....	11
2.1.1.4 Indikator Kelengkapan Produk.....	12
2.1.2 Kepercayaan	12
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.1.2.2 Komponen Kepercayaan	14
2.1.2.3 Dimensi Kepercayaan.....	14
2.1.2.4 Indikator Kepercayaan.....	15

2.1.3	Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3.2	Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	18
2.1.3.3	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3.4	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran	22
2.3.1	Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2	Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.3	Kelengkapan Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Operasional Variabel Penelitian	26
3.2.1	Variabel Independen (Bebas)	26
3.2.1.1	Kelengkapan Produk (X1).....	27
3.2.1.2	Kepercayaan (X2).....	27
3.2.2	Variabel Dependen (Terikat).....	28
3.2.2.1	Loyalitas Pelanggan	28
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	32
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	33
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2.1	Uji Validitas	34
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1	Uji Normalitas	35
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas	36
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4	Uji Pengaruh.....	37

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5.5 Uji Hipotesis	38
3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial)	38
3.5.3.2 Uji F (Uji Simultan)	39
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1 Lokasi Penelitian	40
3.6.2 Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Responden	42
4.1.1.1 Data Persentase Jenis Kelamin Responden	42
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian Kembali	44
4.1.1.5 Deskripsi Responden berdasarkan Tujuan Rekomendasi.....	45
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif	46
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Kelengkapan Produk (X1)	46
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kepercayaan (X2)	47
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
4.1.4.2 Uji Multikolonieritas	54
4.1.4.3 Uji Heteroskedastitas	55
4.1.5 Uji Pengaruh.....	56
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.1.5.2 Analisis Koefisien Determinasi	58
4.1.6 Uji Hipotesis.....	58
4.1.6.1 Uji t (Parsial)	58
4.1.6.2 Uji F (Simultan).....	60
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Boymart Di Kota Batam	62
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Boymart Di Kota Batam	63
4.2.3 Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Boymart Di Kota Batam	64

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 66

5.1 Simpulan..... 66

5.2 Saran..... 67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Kurva Histogram	52
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik <i>Normal P- P Plot of Regression Standardized</i>	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Loyalitas Pelanggan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3. 3 Jadwal penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Kembali	44
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Tujuan Rekomendasi.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskripsi Kelengkapan Produk (X1)	46
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskripsi Kepercayaan (X2)	47
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskripsi Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kelengkapan Produk (X1)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Data	51
Tabel 4. 13 One Sample Kolmogorov- Smirnov	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4. 18 Tabel <i>Coefficient</i> Uji t.....	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan).....	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	31
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda	37