

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT TRIO ESTRO *CASUAR* DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Leonard Julianto**  
170910115

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT TRIO ESTRO *CASUAR* DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Leonard Julianto  
170910115**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Leonard Julianto  
NPM : 170910115  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT TRIO ESTRO CASUAR 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, 20 Januari 2021



**Leonard Julianto**  
170910115

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT TRIO ESTRO *CASUAR* DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Leonard Julianto  
170910115**

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

**Batam, 23 Januari 2021**



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Trio Estro *Casuar* di kota Batam. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan memperoleh data melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT Trio Estro *Casuar* di Kota Batam yang mana sebanyak 125 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non Probability sampling* yang menggunakan *Sampling* jenuh dengan sampel pelanggan PT Trio Estro *Casuar* sebanyak 125 pelanggan. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Trio Estro *Casuar* dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Trio Estro *Casuar*. Variabel kualitas Produk ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) dan variabel kepercayaan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Secara simultan kualitas produk ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Trio Estro *Casuar* di Kota Batam.

**Kata kunci: kualitas produk, kepercayaan, loyalitas pelanggan.**

## ABSTRACT

*This research is intended to analyze the effect of product quality (X1) and trust (X2) on customer loyalty (Y) at PT Trio Estro Casuar in Batam city. The method of analysis used in this research is quantitative analysis and obtaining data through questionnaires. The population in this study were customers of PT Trio Estro Casuar in Batam City, of which 125 customers. The sampling technique used is the Non Probability sampling technique which uses saturated sampling with a sample of 125 customers of PT Trio Estro Casuar. Furthermore, the collected data were analyzed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing to determine the effect of product quality and trust on customer loyalty at PT Trio Estro Casuar with the help of the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) calculation tool version 25. The results of this study indicate that Product quality (X1) and trust (X2) have a positive and significant effect on customer loyalty (Y) at PT Trio Estro Casuar. Product quality variable (X1) partially has a positive and significant effect on the customer loyalty variable (Y) and the trust variable (X2) partially has a positive and significant effect on the customer loyalty variable (Y). Simultaneously, product quality (X1) and trust (X2) have a positive and significant effect on customer loyalty (Y) at PT Trio Estro Casuar in Batam City.*

**Keywords: Product Quality, Trust, Customer Loyalty.**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis 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.

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Nora Pitri Nianggolan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua di rumah, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi maupun do'anya, sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan baik.

Semoga dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 Januari 2021



Leonard Julianto

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</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>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.2. Kualitas Produk .....	10
2.1.2. Kepercayaan .....	12
2.1.3. Loyalitas Pelanggan .....	14
2.2. Penelitian Terdahulu .....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.4. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1. Desain Penelitian.....	23



3.2.	Operasional Variabel .....	23
3.1.1.	Definisi Operasional Variabel .....	23
3.2.1.	Variabel Penelitian .....	24
3.3.	Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1.	Populasi .....	26
3.3.2.	Sampel .....	26
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5.	Teknik Analisis Data .....	28
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	29
3.5.2.	Uji Kualitas Data .....	30
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	34
3.6.1.	Uji Hipotesis.....	35
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	37
3.6.1.	Lokasi Penelitian .....	37
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1.	Profil Responden .....	39
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	42
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh .....	55
4.1.6.	Uji Hipotesis.....	57
4.2.	Pembahasan .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>63</b>
5.1.	Simpulan.....	63
5.2.	Saran.....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	50
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Pelanggan .....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Dependen dan Independen.....	25
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	29
Tabel 3. 4 Agenda Pembuatan Skripsi .....	38
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4. 3 Profil Responden berdasarkan Penghasilan .....	41
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	42
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden X1 Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden X2 Kepercayaan.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Y Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2) .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepercayaan (X2).....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel loyalitas Pelanggan (Y) .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	54
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Regresi .....	55
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji F .....	59

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 <i>Korelasi Product Moment</i> .....	30
Rumus 3. 2 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	31
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda .....	34
Rumus 3. 4 Uji t .....	35
Rumus 3. 5 Uji F .....	36