



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
NINGRAT PARFUME SURABAYA**

**MAYA AMI YULIANI
171500188**

**Dosen Pembimbing :
SUTAMA WISNU DYATMIKA, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA NINGRAT PARFUME SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

**MAYA AMI YULIANI
NIM : 171500188**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

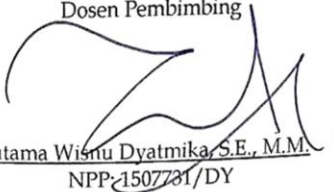
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Hari : Jumat

Tanggal: 21 Januari 2022

Dosen Pembimbing


Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.
NPP: 150731/DY

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PROPOSAL

Perihal : Ujian Proposal.

Kepada Yth :
Ketua Program Studi Akuntansi/Manajemen *)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sehubungan telah selesainya kepembimbingan proposal penelitian (skripsi) semester Ganjil/
Genap *) 2020/2021, mohon mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Mega Ami Yuliani
NIM : 191500188
Program Studi : Manajemen Akuntansi *)
Judul Penelitian : Pengaruh Kepercayaan (Trust), Kepuasan, dan Kepercayaan
terhadap Keputusan Pelanggan Dengan Aktivitas
Perilaku Surabaya.

Untuk dapat mengikuti Ujian proposal pada:

Hari / Tanggal : /
Waktu :
Dosen Pembimbing : 1. Rutana Wisnu D, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing I)
2. (Dosen Pembimbing II)

Surabaya, 27 April 2021
Dosen Pembimbing
SUTIRNA WISNU D.

Catatan:
Apabila ada 2 (dua) pembimbing
Cukup ditandatangani Pembimbing I

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Maya Ami Yuliani
 - b. NIM : 171500188
 - c. Program Studi : Manajemen
 - d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
- Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
Alamat e-mail : maya.ami008@gmail.com

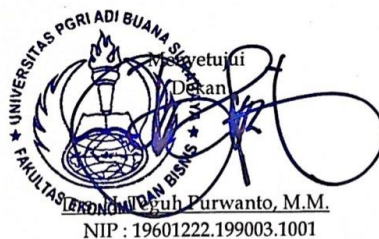


I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NIP.1969598/DY

Surabaya, 02 Februari 2022

Desen Pembimbing

Sutama Wisnu D, S.E., M.M.
NPP:1507731/DY



Heru Purwanto, M.M.
NIP : 19601222.199003.1001

Lampiran 18

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya:

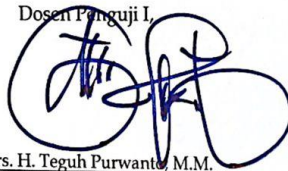
Pada Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Januari

Tahun : 2022

Mengetahui,

Dosen Penguji I,



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.
NIP : 196012221990031001

Dosen Penguji II,



Dr. Aji Prasetyo, S.El., M.S.A.
NPP : 150773/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai Kaprodi Manajemen Univeritas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk memberikan pengarahannya, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Terimakasih kepada pihak Ningrat Parfume Surabaya yang sudah memberikan izin sebagai tempat penelitian.

Penulis menyadari apabila skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pembahasannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang

membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang memerlukannya.

“Motto”

“Lebih baik menahan rasa lelahnya belajar, dari pada harus menanggung sakitnya kebodohan”.

Surabaya, 02 Februari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maya Ami Yuliani', with a stylized flourish at the end.

Maya Ami Yuliani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan karunia sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya”. Laporan Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah mempermudah jalan dari awal sampai akhir pembuatan skripsi.
2. Bapak, Ibuku tercinta serta keluargaku yang selalu berdoa, memberikan inspirasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen-dosen jurusan Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sahabat-sahabat saya terimakasih atas perhatian yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman Prodi manajemen khususnya angkatan 2017 yang selalu menyemangati satu sama lain.

Dan teruntuk keluarga besar Ningrat Parfume Surabaya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Ami Yuliani

NIM : 171500188

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 02 Februari 2022

Mahasiswa,


C31-BCAJX680206885
Maya Ami Yuliani
NIM : 171500188

DAFTAR ISI

Halaman Judul skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2 Kualitas Layanan.....	14
2.2.3 Kepuasan	18
2.2.4 Kepercayaan.....	21
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1 Populasi Penelitian	31

3.2.2	Sampel Penelitian	31
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3	Jenis dan Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	34
3.4.2	Instrumen Penelitian	35
3.4.3	Alat Pengumpula Data	35
3.4.4	Lokasi Dan Waktu Penelitian	36
3.4.4.1	Lokasi Penelitian	36
3.4.4.2	Waktu Penelitian	36
3.5	Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1	Variabel Penelitian	37
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.2.1	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	37
3.5.2.2	Variabel Kualitas layanan.....	38
3.5.2.3	Variabel Kepuasan.....	40
3.5.2.4	Variabel Kepercayaan	40
3.6	Teknik Analisis Data	42
3.6.1	Uji Instrumen Pengujian Penelitian.....	42
3.6.1.1	Uji Validitas.....	42
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.2.1	Uji Normalitas	42
3.6.2.2	Uji Multikolineritas.....	43
3.6.2.3	Uji Autokorelasi	43
3.6.2.4	Uji Heteroskedasitas	44
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.6.4	Pengujian Hipotesis	45
3.6.4.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	45
3.6.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Penyajian Data.....	47
4.1.1	Gambaran Perusahaan	47
4.1.1.1	Identitas Perusahaan	47
4.1.1.2	Sejarah Perusahaan	47

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1 Penilaian Responsen Terhadap Butir Pernyataan.....	48
4.2.1.1 Variabel Kualitas layanan.....	48
4.2.1.2 Variabel Kepuasan.....	49
4.2.1.3 Variabel Kepercayaan	50
4.2.1.4 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
4.3 Analisis Data Penelitian.....	52
4.3.1 Persiapan Analisis Data.....	52
4.3.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
4.3.2.1 Uji Validitas	53
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.3.1 Uji Normalitas	55
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	56
4.3.3.3 Uji Autokorelasi.....	57
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.3.5 Pembuktian Hipotesis	61
4.3.5.1 Pembuktian Hipotesis 1.....	61
4.3.5.2 Pembuktian Hipotesis 2.....	62
4.3.5.3 Pembuktian Hipotesis 3.....	63
4.3.5.4 Pembuktian Hipotesis 4.....	64
4.3.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Penjualan Produk Parfum.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu	11
3.1 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	36
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas layanan	48
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	49
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan.....	50
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.5 Uji Validitas	53
4.6 Uji Reliabilitas	54
4.7 Uji Normalitas	55
4.8 Uji Multikolineritas	55
4.9 Uji Autokorelasi	56
4.10. Uji Heteroskedastisitas	57
4.11. Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.12. Hasil Uji-t Hipotesis 1	61
4.13. Hasil Uji-t Hipotesis 2	62
4.14. Hasil Uji-t Hipotesis 3	63
4.15 Hasil Uji-F Hipotesis 4.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.3 Kerangka Konseptual	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 5 Kuesioner
- Lampiran 6 Tabulasi Variabel Kualitas Layanan
- Lampiran 7 Tabulasi Variabel Kepuasan
- Lampiran 8 Tabulasi Variabel Kepercayaan
- Lampiran 9 Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 10 Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan Uji Validitas
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi, Heteroskedastisitas dan Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 Hasil Perhitungan Uji t & F
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 16 Lembar Persetujuan Ujian Proposal
- Lampiran 17 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 18 Berita Acara Ujian Skripsi

