

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Survei Pada Mahasiswa Pelanggan *DestSkin Beauty Clinic* Purwokerto)**



SKRIPSI

**ANISA PUSPITA SARI
NIM 1502010164**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Survei Pada Mahasiswa Pelanggan *DestSkin Beauty Clinic* Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**ANISA PUSPITA SARI
1502010164**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Survei Pada Mahasiswa Pelanggan *DestSkin Beauty Clinic* Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

**ANISA PUSPITA SARI
NIM 1502010164**

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing :



**Hj. Herni Justiana Astuti, SE, M.Si, Ph.D
NIK. 2160183**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Anisa Puspita Sari
NIM : 1502010164
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Survei Pada Mahasiswa Pelanggan DestSkin Beauty Clinic Purwokerto).**

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si, Ph.D (.....)

Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, SE, M.Si (.....)

Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Juli 2019

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Wahid Darmawan, S.E., M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Puspita Sari
NIM : 1502010164
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip manapun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Juli 2019



Anisa Puspita Sari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Puspita Sari
NIM : 1502010164
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Survei Pada Mahasiswa Pelanggan *DestSkin Beauty Clinic* Purwokerto).

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 Juli 2019

Yang menyatakan,



Anisa Puspita Sari

MOTTO

- ❖ Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning. (Albert Einstein)
- ❖ Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya. (Walt Disney)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Kholidin dan Ibu Maroah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini .

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahilahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Untuk kedua orang tua Bapak Kholidin dan Ibu Maroah. yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi

7. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan mengisi hari-hari saya dengan segala canda tawa.
8. Dan seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 25 Juli 2019

Penulis,



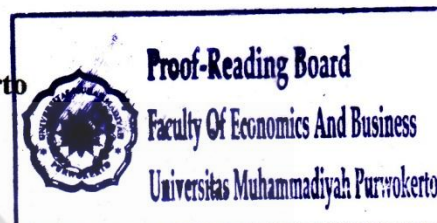
Anisa Puspita Sari



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Survei Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)**

Anisa Puspita Sari
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
anisapuspita58@gmail.com

Herni Justiani Astuti
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
herni99@gmail.com



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling* adalah metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *DestSkin Beauty Clinic* Purwokerto. Sampel penelitian ini sebesar 80 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, uji t dan uji sobel. Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Hasil pada uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memediasi kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, loyalitas pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLES**

(Study of DestSkin Beauty Clinic customer students in Purwokerto)

Anisa Puspita Sari
Economics and Business Faculty
Muhammadiyah University Purwokerto
anisapuspita58@gmail.com

Herni Justiani Astuti
Economics and Business Faculty
Muhammadiyah University Purwokerto
herni99@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of service quality and customer trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. This research uses non probability sampling method, with purposive sampling technique is a method of determining the sample based on certain criteria. The population in this study were customers of DestSkin Beauty Clinic Purwokerto. This research sample was 80 respondents. The research method used in this study is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, F test, t test and sobel test. Service quality and customer trust have a significant positive effect on customer satisfaction both simultaneously and partially, while service quality and customer trust have a significant positive effect on customer loyalty both simultaneously and partially. The results of the sobel test show that customer satisfaction can mediate service quality towards customer loyalty, customer satisfaction can mediate customer trust in loyalty.

Keywords : Service Quality, Customer Trust, customer loyalty, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16

	C. Kerangka Pemikiran.....	20
	D. Hipotesis.....	26
BAB III	TINJAUAN PUSTAKA	28
	A. Jenis Penelitian.....	28
	B. Populasi dan Sampel	29
	C. Metode Pengumpulan Data	31
	D. Variabel Penelitian	32
	E. Definisi Operasional.....	33
	F. Metode Analisis Data	34
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
	A. Hasil Penelitian	50
	B. Pembahasan.....	82
BAB V	PENUTUP.....	98
	A. Simpulan	98
	B. Keterbatasan Penelitian.....	99
	C. Saran.....	100
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.1	<i>Response Rate</i>	
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas	54
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	55
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan Khusus	55
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1	56
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2).....	58
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ...	59
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) ...	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Persamaan 1	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Persamaan 2	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan 1	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan 2	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park Persamaan 1	65

\Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park Persamaan 2	66
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 2.....	68
Tabel 4.21	Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan 1	70
Tabel 4.22	Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan 2	70
Tabel 4.23	Hasil Uji F Persamaan 1	72
Tabel 4.24	Hasil Uji F Persamaan 2	73
Tabel 4.25	Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 1	74
Tabel 4.26	Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 2	76
Tabel 4.27	Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 1	79
Tabel 4.28	Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 2	79
Tabel 4.29	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Loyalitas Pelayanan (Y).....	83
Tabel 4.30	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	86
Tabel 4.31	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2).....	88
Tabel 4.32	Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1	Kurva Uji F Hipotesis Keenam.....	41
Gambar 3.2	Kurva Uji F Hipotesis Ketujuh.....	42
Gambar 3.3	Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	44
Gambar 3.4	Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	46
Gambar 3.5	Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	47
Gambar 3.6	Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	48
Gambar 3.1	Kurva Uji F.....	31
Gambar 3.2	Kurva Uji t Hipoteses Pertama.....	33
Gambar 3.3	Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	34
Gambar 3.4	Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	35
Gambar 4.1.	Kurva Uji F Hipotesis Keenam.....	72
Gambar 4.2.	Kurva Uji F Hipotesis Ketujuh.....	73
Gambar 4.3.	Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	75
Gambar 4.4.	Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	76
Gambar 4.5	Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	77
Gambar 4.6.	Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	78
Gambar 4.7	Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	106
Lampiran 2 : Data Deskripsi Responden	113
Lampiran 3 : Data Frekuensi Responden.....	116
Lampiran 4 : Tabel Jawaban Kuesioner.....	118
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas.....	128
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	133
Lampiran 7 : Uji Normalitas	134
Lampiran 8 : Uji Multikolonieritas	135
Lampiran 9 : Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Park.....	136
Lampiran 10 : Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial).....	137
Lampiran 11 : Uji Determinasi	139
Lampiran 12 : Uji F.....	140
Lampiran 13 : r tabel.....	141
Lampiran 14 : t tabel	144
Lampiran 15 : F tabel.....	148