

**PERAN KEPERCAYAAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
KEPUASAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada masyarakat yang pernah berbelanja di UD. Wahyu Sejati)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

JATI WAHYU UTOMO

B100180304

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PERAN KEPERCAYAAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
KEPUASAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada masyarakat yang pernah berbelanja di UD. Wahyu Sejati)**

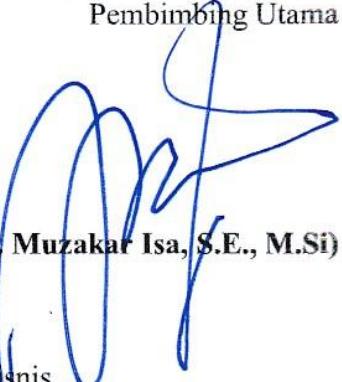
Yang ditulis dan disusun oleh :

JATI WAHYU UTOMO

B100180304

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Juli 2022
Pembimbing Utama


(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE, MSi

NIK/NIDN : 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PERAN KEPERCAYAAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KEPUASAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada masyarakat yang pernah berbelanja di UD. Wahyu Sejati)

Oleh:

JATI WAHYU UTOMO

B100180304

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

pada tanggal: 25 Juli 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji



1. Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Rini Kuswati, S.E, M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dra. Wafiatun Muhtaromah, M.M
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta –
57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **JATI WAHYU UTOMO**
NIRM/NIM : **B 100 180 304**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PERAN KEPERCAYAAN DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KEPUASAN DAN NILAI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada masyarakat yang pernah
berbelanja di UD. Wahyu Sejati)**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

JATI WAHYU UTOMO

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

Q.S. Al-Baqarah:216

“Genggamlah dunia sebelum dunia menggenggamu”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orang tua dan adik saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bias menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta ini.
4. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Prof. Anton A. Setyawan. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Ibu Dr. Rini Kuswati selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku penguji saya.
7. Pembimbing Skripsi Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
8. Ibu Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M. selaku penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji sidang dan memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.
9. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh kepuasan dan nilai terhadap loyalitas pelanggan pada masyarakat yang pernah berbelanja di UD Wahyu Sejati. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah para konsumen UD Wahyu Sejati. Sampel yang terkumpul dalam penelitian ini yaitu sebanyak 110 responden. Teknik pemilihan sampel yaitu menggunakan purposive sampling dimana sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. Data yang digunakan adalah data primer dimana data diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. SmartPLS 3.0 digunakan dalam penelitian sebagai alat bantu analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. (2) Nilai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. (3) Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. (4) Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. (5) Nilai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. (6) Variabel Kepercayaan mampu memberikan efek mediasi variabel Kepuasan terhadap variabel Loyalitas. (7) Variabel Kepercayaan mampu memberikan efek mediasi variabel Nilai terhadap variabel Loyalitas

Kata Kunci : Nilai, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of trust in mediating the effect of satisfaction and value on customer loyalty in people who have shopped at UD Wahyu Sejati. This research is included in quantitative research. The population of this research is the consumers of UD Wahyu Sejati. The samples collected in this study were 110 respondents. The sample selection technique is using purposive sampling where the sample is determined based on certain criteria. The data used is primary data where the data is obtained from respondents' answers through a questionnaire that has been given. SmartPLS 3.0 is used in research as an analytical tool. The results of this study indicate that (1) Satisfaction has a positive and significant effect on Loyalty. (2) Value has a positive and significant effect on Loyalty. (3) Trust has a positive and significant effect on Loyalty. (4) Satisfaction has a positive and significant effect on Trust. (5) Value has a positive and significant effect on Trust. (6) The Trust variable is able to provide a mediating effect on the Satisfaction variable on the Loyalty variable. (7) The Trust variable is able to provide a mediating effect on the Value variable on the Loyalty variable.

Keywords: Value, Trust, Satisfaction, Loyalty

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamu’allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahi rabbil ‘alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan dan Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada masyarakat yang pernah berbelanja di UD Wahyu Sejati)”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita menjadi umat pilihan. Penulisan skipsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Anton A. Setyawan selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai penguji.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. dosen pembimbing yang selalu mengarahkan saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M. selaku dosen penguji
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan mahasiswa lainnya.
7. Bapak Suwono dan Ibu Supriyati tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan pengorbanan yang begitu tulus.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2018.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulis maupun penyajian. Segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini khususnya bagi peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal yang sukses bagi penulis di masa depan. Aamiin.

Surakarta, 28 Juni 2022

Penulis

Jati Wahyu Utomo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Loyalitas	8
2. Kepercayaan	9
3. Kepuasan	11
4. Nilai	12
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran Teoritis	24
D. Pengembangan Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Data dan Sumber Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Responden.....	40
1. Deskripsi Usia	40
2. Deskripsi Jenis Kelamin	41
3. Deskripsi Tingkat Pendidikan	41
4. Deskripsi Pekerjaan	42
5. Deskripsi Jumlah Belanja	42
6. Deskripsi Pendapatan Per Bulan	43
B. Skema Program PLS	44
C. Analisis Outer Model	45
D. Analisis Inner Model.....	49
E. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Deskripsi Usia.....	40
Tabel 4. 2 Deskripsi Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Deskripsi Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4. 4 Deskripsi Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 5 Deskripsi Jumlah Belanja	42
Tabel 4. 6 Deskripsi Pendapatan.....	43
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	47
Tabel 4. 9 <i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 4. 10 <i>Cronbach Alpha</i>	48
Tabel 4. 11 <i>Colinearity Statistic (VIF)</i>	48
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square</i>	49
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient (Direct Effect)</i>	51
Tabel 4. 14 Uji Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i>	44
Gambar 4. 2 <i>Inner Model</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Data Penelitian.....	69
Lampiran 3. Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	72