

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP
LOYALITAS PADA HUBUNGAN BISNIS PEMASOK DAN PERITEL
UMKM**

(Studi empiris UMKM Kabupaten Karanganyar)



SKRIPSI

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

ANI SAFITRI MANDARIMA

B100140446

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP
LOYALITAS PADA HUBUNGAN BISNIS PEMASOK DAN PERITEL
UMKM**

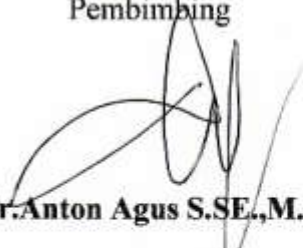
Oleh:

ANI SAFITRI MANDARIMA

B 100 140446

Surakarta, 26 Juli 2018

Pembimbing


(Dr. Anton Agus S. SE., M. Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M)



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 : **ANI SAFITRI MANDARIMA**
NIM : **B100140446**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PADA
HUBUNGAN BISNIS PEMASOK DAN
PERITEL UMKM**

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 dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Juli 2018
Yang membuat pernyataan,



ANI SAFITRI MANDARIMA
B100140446

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan). Kerjakanlah dengan sesungguhnya (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap”

(Qs. Asy-Syarh :5-8)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada dijalan Allah”

(HR. Tirmidzi)

“ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bersabar”

(Qs. Al-Baqarah 2: 153)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan, komitmen terhadap loyalitas pada hubungan bisnis pemasok dan peritel UMKM di Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif yang menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan. Populasi dalam penelitian ini adalah peritel UMKM di kabupaten Karanganyar, sampel penelitian ini adalah 245 UMKM. Pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Variabel yang digunakan Kepercayaan, Komitmen terhadap Loyalitas, populasi penelitian ini UMKM di Karanganyar. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas pada Hubungan Bisnis Pemasok dan Peritel UMKM (2) Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Hubungan Bisnis Pemasok dan Peritel UMKM. Untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel independen yang lain, seperti harga, kualitas produk.

Kata Kunci :Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas

ABSTRACT

This study aims to determine the trust, commitment to loyalty in the business relationship of suppliers and retailers of SMEs in Karanganyar District. This research uses quantitative analytical methods that test the truth of the hypothesis that has been proposed. Population in this research is UMKM retailer in Karanganyar district, this research sample is 245 UMKM.. Sample selection using purposive sampling. Data collection using questionnaires. Data analysis techniques use multiple linear regression. Variable used by Trust, Commitment to Loyalty, population of this research UMKM in Karanganyar. The results of this study show (1) Trust positively affects Loyalty on the Supplier Business Relations and UMKM Retailers (2) Commitment has a significant effect on Loyalty on Supplier Business Relationship and UMKM Retailers. For future research it is necessary to add other independent variables, such as price, product quality.

Keywords: Trust, Commitment, Loyalty

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang saya persembahkan karya ini untuk:

- *Kedua orang tua tercinta yang tiada henti memberikan doa, dukungan dan nasehat-nasehat terbaik untuk saya.*
- *Sepupu ku tersayang, atas dukunga dan motivasi untuk menjadi lebih baik*
- *Sahabat- sahabat tersayang yang selalu ada menemani dan memberi motivasi.*
- *Almamaterku, UMS.*
- *Semua pihak yang terlibat.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim..

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, diyah, dan inayahnya-Nya serta anugerah yang tak terkira, tak lupa shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberi suri tauladan hidup kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ii yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas pada Hubungan Bisnis Pemasok dan Peritel UMKM Di Kabupaten Karanganyar”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna serta dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dukungan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain yaitu :

1. Bapak Dr.Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammmadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, MM selaku Dekan Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Dr. Anton Setyawan, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan saran yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Rini Kuswanti, SE, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan kepada penulis selama menempuh studi di Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf pengajar Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya program studi manajemen atas berbagi ilmu, wawasan, dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi.
7. Kedua orang tua tercinta, bapak Sariman dan ibu Marmi atas segala perhatian, doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang selalu tuncurhkan, dukungan baik secara spiritual maupun material, serta nasehar-nasehat yang selalu diberikan kepada penulis agar menjadi manusia yang lebih baik.
8. Kaka Sepupu Sri Wahyuni, tersayang , segala dukungan, motivasi dan perhatian, doa yang tak pernah putus, yang memacu penulis untuk menyelesaikan studi dengan baik.
9. Kakek, nenek tersayang yang telah mendukung, motivasi dan doa yang tak pernah putus, yang memacu penulis.
10. Sahabat- sahabat terbaik, ukhti-ukhti tersayang, yang selama ini menjadi teman sekaligus keluarga, yang menemani penulis menempuh studi di Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jiemi Niki Putri, Dhanik Endah Sariningsih, Julia Wahyu Ciptanigrum, Dwi

Ferawati, Yunita Noor Felita, Nunung Lestari, Sari Winanthi, Ajeng Rara Sugesti. Terimakasih untuk doa, dukungan, perhatian, semangat, motivasi, dan bantuannya kepada penulis. Semoga persahabatan ini tidak berhenti sampai disini. AMIN.

11. Teman- teman seperjuangan program studi Manajemen angkatan 2014.

12. Sahabat dari pertama masuk SMA sampai sekarang, ” CRAZY SQUARE”

Anisa Nur Azizah, Arief Kurniadi, Anggara Wasiso, Andri Wahyu, Arief Budiawan, Rinda terimakasih selama ini telah menjadi sahabat serta keluarga, selalu mengisi waktu luang penulis dengan main bareng, menjadi teman curhat di setiap waktu, teman susah senang bareng. terimakasih atas dukungannya, serta doa, penulis bisa menyelesaikan studi S1 di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH dengan jurusan manajemen.

13. LEADER TEAM , teman yang selalu mendukung penulis , Serylana Putri,

Tyas Juniarti, Dhanang, Fattahela, Indah Kumalasari, Arsi, mas Agus, mas Widodo, Mas yono, Kis wanto, Denny, Sulis, Anggik Rewang Pambudi, Ridwan, dimas, mas pardi, tri wanto.

14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tanpa maksud mengabaikan yang telah terlibat membantu terselesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sampaikan terimakasih atas dukungan yang telah diberikan dalam berbagai bentuk.

Akhirnya, terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang tulus yang telah diberikan oleh seluruh pihak yang telah membantu kepada penulis. Semoga

Allah SWT membalas kebaikan anda semua. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang.

Surakarta, Juli 2018

Ani Safitri Mandarima

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Pengertian UMKM.....	8
2. Loyalitas	10

	3. Kepercayaan.....	16
	4. Komitmen	20
	5. Peritel	22
	B. Penelitian Terdahulu	23
	C. Kerangka Pemikiran	26
	D. Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
	A. Desain Penelitian	28
	B. Data dan Sumber Data	29
	C. Populasi dan Sampel	30
	D. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional.....	31
	E. Uji Instrumen Data.....	34
	F. Uji Asumsi Klasik	36
	G. Metode Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Deskripsi Responden	41
	B. Uji Instrumen Data.....	43
	C. Uji Asumsi Klasik	46
	D. Analisis Data.....	48
	E. Pembahasan	51
BAB V	PENUTUP.....	54
	A. Kesimpulan	54
	B. Keterbatasan Penelitian	54

C. Saran	55
D. Peneliti selanjutnya	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen.....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	45
Tabe. 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data.....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinaritas	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji test	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
------------	----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Hasil Olah Data Menggunakan SPSS