

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI EMPIRIS PADA RESTORAN AYAM PENYET/ AYAM BAKAR
WONG SOLO)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
INTAN AYU TIFFUANA
B 100160117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiri pada
Restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

INTAN AYU TIFFUANA
B 100 160 117

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 17 Februari 2020

Pembimbing Utama



(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.)

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 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : INTAN AYU TIFFUANA

NIM : B100160117

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP**

**LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiri Pada
Restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini 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, 22 Juni 2020

Yang membuat pernyataan

INTAN AYU TIFFUANA

MOTTO

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”.

(QS. Al-Mujadillah: 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(QS. Al-Insyiroh: 6-7)

Bersemangatlah dalam menggapai apa-apa yang bermanfaat bagimu (HR. Muslim), “dan ingatlah, sebaik-baiknya manusia adalah dia yang banyak bermanfaat bagi orang lain (HR. Bukhori)”. Bukan besar kecilnya tugas yang menjadikan tinggi rendahnya dirimu. Jadilah sebaik-baikmu sendiri, karena itu lebih baik.

“Jika jalan hidupmu bingung, tetaplh di jalan Allah SWT, inshaAllah semuanya akan baik-baik saja. Pada dasarnya semua jalan yang kamu jalani sudah diatur da pasti ada hikmahnya, jika kamu ikhlas menjalaninya.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin

Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada nabi agung Muhamad SAW.

Kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan ibuku tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan doa serta kepercayaan untuk menuntut ilmu.
Terimakasih atas do'a dan nasehat serta motivasi yang tak pernah terputus..

Kakakku tersayang, keluarga dan para saudara.

Para sahabat yang senantiasa mendengarkan keluh kesahku, memberikan doa, semangat, dan segala pertolongan

Almamater tercinta....

ABSTRACT

To know clearly about customer satisfaction, trust and loyalty in the Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo restaurant. Customer loyalty is very important for the company to maintain its survival and the sustainability of their business activities. Customer loyalty in using the services offered can be used as input to the companies to improve and enhance the quality of services offered feed all and trust. Customer satisfaction can be met through quality of service and the trust that customers wil continue transaction with the company.

From the test results the model in this study, using purposive sampling with the help of IBM SPSS Statistics 23 software, on 150 respondents, it can explain the relationship between trust, and customer satisfaction with customers loyalty at the Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo restaurant.

The results showed that: First, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. Both beliefs have a positive and significant effect on consumer loyalty. Third, customer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty. Based on the discussion and conclusions, it is recommended to the restaurant manager of Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo to anticipate changes in trends and tastes or satisfaction from consumers

Keywords: *Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Untuk mengetahui dengan jelas tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan di restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo. Loyalitas konsumen sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi melalui kepercayaan sehingga pelanggan akan melanjutkan transaksi dengan perusahaan tersebut.

Dari hasil pengujian model dalam penelitian ini, menggunakan *purposive sampling* dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 23*, pada 150 responden, dapat menjelaskan hubungan antara kepercayaan, dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kedua kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Ketiga, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan pembahasan dan simpulan maka disarankan kepada manajer restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo untuk mengantisipasi terjadinya perubahan *trend* dan selera atau kepuasan dari konsumen.

Kata kunci: Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat sampai pada tahap ini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”*** studi empiris pada Restoran Ayam Penyet/ Ayam Bakar Wong Solo. Tidak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan pada Rasulullah SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan para pengikutnya hingga akhir jaman.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada program studi manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara materiil dan moril. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Ibu Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
4. Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mengarahkan dan memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Orang Tua dan kakak tercintaku terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
7. Wisnu Jordan Septiawan beserta adiknya Erna Sintia Royani yang telah memberikan semangat dan doa untuk penulis.
8. Teman-teman senasib seperjuangan Rema, Ike, Shinta, Gita, Tina, Dian terimakasih telah memberikan sesuatu yang lain dalam hidup penulis yaitu kekompakan, masa-masa indah bersama kalian tak akan pernah terlupakan.
9. Teman-teman Manajemen kelas C angkatan 2016 beserta Badhokers Squad Sabat Misqueen dan Chetil Kemaruk yang selalu memberikan dukungan dan menghadirkan kebahagiaan disela-sela perjuanganku dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Amin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Perilaku konsumen	7
2. Loyalitas Konsumen	13
3. Kepuasan Konsumen	18
4. Kepercayaan Konsumen	21
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
C. Hipotesis	27
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan.....	27
2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	27
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	28

D. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
C. Desain Pengambilan Sampel	32
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
1. Variabel bebas (independen variable).	32
2. Variabel terikat (dependent variable).	34
3. Variabel Mediasi (variable intervening).	35
E. Data dan Sumber Data	35
F. Metoda Pengumpulan Data	36
G. Metoda Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Karakteristik Responden	43
B. Jawaban Responden Terhadap Variabel	49
C. Analisis Data.....	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	46
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Berkunjung Dalam Sebulan.....	47
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pembelian Setiap Kunjungan.....	47
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Dimana mengenal Restoran Ayam Penyet / Ayam Bakar Wong Solo	48
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Dengan Siapa Melakukan Kunjungan.....	49
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepercayaan.....	50
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden tentang Loyalitas Konsumen.....	52
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan	53
Tabel 4.13	Uji Validitas Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan.....	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Rliabilitas	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas Persamaan I	57
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas Persamaan II	57
Tabel 4.17	Hasil Heteroskedastisitas Persamaan I	58
Tabel 4.18	Hasil Heteroskedastisitas Persamaan II	58
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Persamaan I.....	59
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Persamaan II	60
Tabel 4.21	Hasil Uji t Persamaan I	61
Tabel 4.22	Hasil Uji t Persamaan II.....	63
Tabel 4.23	Hasil Uji F Persamaan I Kepercayaan terhadap Kepuasan.....	66

Tabel 4.24	Hasil Uji F Persamaan II Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	66
Tabel 4.25	Hasil Uji Determinasi (R ²) Persamaan I	67
Tabel 4.26	Hasil Uji Determinasi (R ²) Persamaan II	67
Tabel 4.27	Hasil Uji Analisis Sobel.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Konseptual Penelitian	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran 2: Hasil Uji Validitas

Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas

Lampiran 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 6: Hasil Uji Analisis Regresi

Lampiran 7: Tabel nilai r

Lampiran 8: Tabel t