

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MOTOR *MATIC***

**SKRIPSI**



Diajukan Untuk Penyusunan Skripsi Jenjang Strata I Pada Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**REZA GUSNIA RISKIANTI**  
**B100160290**

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

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MOTOR MATIC**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**REZA GUSNIA RISKIANTI**  
**B100160290**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 24 April 2020

Pembimbing Utama



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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

---

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **REZA GUSNIA RISKIANTI**  
NIM : **B100160290**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR  
MATIC**

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

Surakarta, April 2020

Yang membuat pernyataan

**(REZA GUSNIA RISKIANTI)**

## **MOTTO**

1. Tiada doa yg lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai.
2. Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang.
3. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

## **PERSEMBAHAN**

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku  
serta tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasanya telah  
memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai.

Bapak dan ibu serta keluarga tercinta dengan segala hormat dan baktiku,  
terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, dan rangkaian doamu yang  
tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga  
kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti dan bisa  
membuat kalian bangga terhadap anakmu ini.

Sahabat-sahabatku seperjuangan di FEB UMS dan teman-teman yang tak  
mungkin kusebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.

Almamater FEB UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak  
pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat teman yang akan selalu  
mendukung dan melengkapi hari-hariku.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan motor *Matic*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 konsumen di Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *google form* untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling*. Teknik analisa data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : kepuasan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan motor *Matic* baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

***Kata kunci*** : kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of satisfaction and trust on customer loyalty of Matic motorcycles. The sample in this study amounted to 200 consumers at the Muhammadiyah University of Surakarta using Google forms for data collection. The sampling technique used non-probability sampling method. Data analysis techniques using Multiple Linear Regression. The results of this study indicate that: satisfaction and trust have a positive and significant influence on customer loyalty of Matic motorcycles either partially or jointly.*

**Keywords:** *satisfaction, trust and customer loyalty..*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR MATIC”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Jati Waskito, SE.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof.Dr. Anton Agus Setyawan, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.



6. Kedua Orang Tuaku, terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Adik-adikku dan teman dekatku yang telah menyemangati, membantu serta mendoakan selama ini.
8. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2020

Penulis

**Reza Gusnia Riskianti**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Loyalitas .....	6
2. Kepuasan Pelanggan .....	9
3. Kepercayaan .....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	12
C. Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16

B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	16
C. Jenis dan Sumber Data .....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Metode Analisis Data .....	18
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Deskripsi Responden .....	24
B. Hasil Analisis Data.....	26
C. Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Keterbatasan Penelitian .....	41
C. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	25
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	26
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	27
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	29
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	32
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Pengaruh Parsial) .....	34
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	13
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data