

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH  
SABLON 354**

Skripsi Diajukan untuk Melengkapi  
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

oleh

Nanda Syahrul Fajri

NPM: 41183402190067



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI  
FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN**  
**KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH**  
**SABLON 354**

Tanggal : 09 Oktober 2024

Oleh:

Nanda Syahrul Fajri

NPM: 41183402190067

Disetujui,

Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

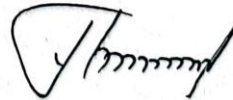
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN**  
**KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH**  
**SABLON 354**

Tanggal : 18 Oktober 2024

Oleh:

Nanda Syahrul Fajri

NPM: 41183402190067

Diuji oleh

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si

Disetujui,

Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Syahrul Fajri  
NPM : 41183402190067  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
E-mail : nandasyahrul31@gmail.com  
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh persepsi kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Sablon 354.

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apa pun dan terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 18 Oktober 2024

yang menyatakan



Nanda Syahrul Fajri

## ABSTRAK

Nanda Syahrul Fajri (41183402190067)

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Sablon 354.

xiv + 109 Halaman + 22 Tabel + 3 Grafik + 1 Diagram + 2024 + 14 Lampiran

Kata Kunci : Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Konsumen

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini seluruh konsumen Rumah Sablon 354 yang pernah melakukan pembelian dengan sampel sebanyak 100 konsumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi berganda dengan program IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai  $R^2$  sebesar 48,7%, sedangkan sisanya 51,3%, dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti kepuasan konsumen, kualitas produk, dan citra perusahaan. Secara parsial Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Sablon 354.

Daftar Pustaka : 35 (2012-2023)

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim.*

*Assalamualaikum wr. wb*

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Sablon 354”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kendala dan rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun, berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi serta pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku Dosen penguji yang sudah memberikan masukan dan saran yang diajukan dalam sidang skripsi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Seluruh Dosen dan Staff/Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang lebih baik dan telah membantu selama proses perkuliahan.
5. Bapak Kais Ahyar selaku pemilik Rumah Sablon 354 yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta memberikan motivasi dan dukungan

kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

6. Kedua orang tua tercinta Ibu Dasniah dan Bapak Surya serta kaka kandung Irvan Nauval terima kasih untuk kasih sayang, doa dan dukungan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.
7. Sahabat Unisma yang menjadi sahabat terbaik selama kuliah terima kasih atas dukungan, doa, kasih sayang, kebersamaan dan telah menjadi teman suka maupun duka.
8. Sahabat saya Daffa Eka Prasetya S.M., Inka Ayu S.Pd., Devi Safitri S.M., dan saudara saya Ali Said S.M., yang senantiasa membantu dan memberikan semangat bagi penulis dalam proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk masukan, saran, dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Wassalamu’alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Bekasi, 18 Oktober 2024  
Yang menyatakan

Nanda Syahrul Fajri  
NPM : 41183402190067

## DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM DAN GRAFIK .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Ruang lingkup atau Batasan Masalah .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.1 Definisi Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.2 Faktor – faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen .....	14
2.1.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	15
2.2 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	18
2.3 Kepercayaan Konsumen .....	21
2.3.1 Definisi Kepercayaan .....	21



2.3.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan konsumen.....	22
2.3.3 Indikator Kepercayaan Konsumen.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu .....	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	31
2.6 Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.1.3 Jenis Sumber Data.....	36
3.1.4 Teknik Pengumpulan data.....	36
3.2 Model dan Instrumen Penelitian .....	38
3.2.1 Variabel Loyalitas Konsumen.....	38
3.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
3.2.3 Variabel Kepercayaan .....	40
3.3 Metode Analisis Data.....	40
3.3.1 Uji Kualitas Data.....	40
a. Uji Validitas .....	40
b. Uji Reliabilitas .....	41
3.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Multikolonieritas.....	42
c. Uji Heteroskedasitas.....	43
3.3.3 Uji Hipotesis .....	43
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
b. Uji T (Parsial).....	44
c. Uji F (Anova) .....	44
d. Uji Koefisien Determinan (Uji Model $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1.1 Hasil Penelitian .....	46

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	46
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....	46
4.1.3 Karakteristik Responden .....	47
4.1.4 Jenis kelamin.....	47
4.1.5 Usia. ....	48
4.1.6 Pekerjaan .....	49
4.1.7 Tempat Tinggal .....	50
4.1.8 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.1.8.1 Deskripsi Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	50
4.1.8.2 Deskripsi Data Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	53
4.1.8.2 Deskripsi Data Variabel Kepercayaan Konsumen ( $X_2$ ) .....	56
4.1.9 Hasil Uji Kualitas Data .....	58
4.1.9.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen (Y).....	58
4.1.9.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	59
4.1.9.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan Konsumen ( $X_2$ ).....	60
4.1.9.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.1.10 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.10.1 Uji Normalitas .....	62
4.1.10.2 Uji Multikolinearitas .....	64
4.1.10.3 Uji Heteroskadasitas .....	64
4.1.11 Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.1.11.1 Hasil Uji t (Parsial).....	65
4.1.11.2 Hasil Uji F (Anova).....	67
4.1.11.3 Hasil Koefisien Determinan (Uji Model $R^2$ ).....	69
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen...76	
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	71
4.3 Kelemahan Penelitian.....	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei Loyalitas Konsumen pada Rumah Sablon 354.....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner Persepsi kualitas Pelayanan pada Rumah Sablon 354 .....	5
Tabel 1.3 Hasil Prasurvei Kepercayaan pada Rumah Sablon 354 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 4.1 Jumlah sampel dan Tingkat Pengisian kuisisioner .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	44
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	45
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	47
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepercayaan Konsumen ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen ( $X_2$ ).....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
Tabel 4.13 One sample Kolmogorov-smirnov test .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $K_d$ ) .....	63

## DAFTAR DIAGRAM DAN GRAFIK

### DIAGRAM

Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
-------------------------------------	----

### GRAFIK

Grafik 1.1 Data Penjualan Rumah Sablon 354 Periode Mei 2023 – Mei 2024 .....	2
Grafik 4.1 Normal Probability Plot.....	56
Grafik 4.2 Grafik Scatterplot .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	75
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	82
Lampiran 3 Uji Validitas .....	94
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	98
Lampiran 6 Uji Hipotesis .....	100
Lampiran 7 Distribusi Nilai R Tabel .....	101
Lampiran 8 Distribusi Nilai T Tabel .....	102
Lampiran 9 Distribusi Nilai F Tabel .....	103
Lampiran 10 Kartu Seminar Proposal .....	104
Lampiran 11 Surat Keputusan (SK Skripsi) .....	106
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi .....	107
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup .....	108
Lampiran 14 Hasil Turnitin .....	109

## Lampiran 14 Hasil Turnitin

Skripsi Nanda Syahrul Fajri 1-1727875063953

### ORIGINALITY REPORT

**16%**

SIMILARITY INDEX

**16%**

INTERNET SOURCES

**3%**

PUBLICATIONS

**11%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1**

[repository.unismabekasi.ac.id](http://repository.unismabekasi.ac.id)

Internet Source

**8%**

**2**

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

**3%**

**3**

Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia

Student Paper

**2%**

**4**

[ejournal.universitasmandiri.ac.id](http://ejournal.universitasmandiri.ac.id)

Internet Source

**1%**

**5**

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

**1%**

**6**

[media.neliti.com](http://media.neliti.com)

Internet Source

**1%**

**7**

Submitted to Academic Library Consortium

Student Paper

**1%**