

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMMEN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN (*CUSTOMER EXPERIENCE*) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA MOTOR
SKUTIK 150 CC PT INDAH SAKTI
MOTORINDO MEDAN**

SKRIPSI

Oleh

VIKRA SEIFAHLEPI
1929081040/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMMEN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN (*CUSTOMER EXPERIENCE*) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA MOTOR
SKUTIK 150 CC PT INDAH SAKTI
MOTORINDO MEDAN**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Universitas Tjut Nyak
Dhien Medan**

Oleh

**VIKRA SEIFAHLEPI
1929081040/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN
KONSUMEN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN (*CUSTOMER
EXPERIENCE*) TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA MOTOR SKUTIK
150 CC PT INDAH SAKTI MOTORINDO
MEDAN

Nama Mahasiswa : VIKRA SEIFAHLEPI
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929081040
Program Studi : MANAJEMEN

Mengetahui
Komisi Pembimbing

Amirudin, S.E., M.M., M.Si.
Dosen Pembimbing I



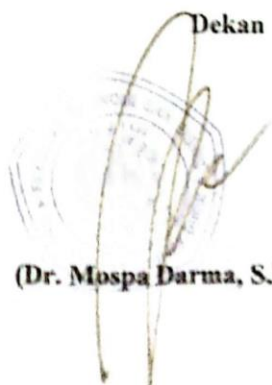
Mella Yunita, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEH MEDAN**

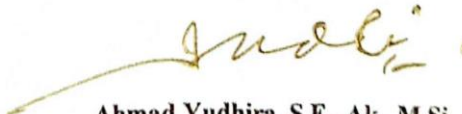
BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEH**

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:

Hari/Tanggal	: Jumat / 03 Maret 2023
Nama Mahasiswa	: Vikra Seifahlepi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1929081040
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PENGALAMAN PELANGGAN (<i>CUSTOMER EXPERIENCE</i>) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MOTOR SKUTIK 150 CC PT INDAH SAKTI MOTORINDO MEDAN
Ditetapkan	: (B) Lulus Yudisium () Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang Tanggal : () Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji
ketua


Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.

Anggota

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si.)

Anggota


(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Vikra Seifahlefi
NPM : 1929081040
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER EXPERIENCE) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MOTOR SKUTIK 150 CC PT INDAH SAKTI MOTORINDO MEDAN** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 03 Maret 2023

Yang Menyatakan,


Vikra Seifahlefi
NPM. 1929081040

ABSTRAK

Vikra Seifahlepi. 1929081040. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Motor Skutik 150 cc PT Indah Sakti Motorindo Medan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada motor skutik 150cc PT indah sakti motorindo medan. mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan (*customer axperience*) terhadap loyalitas pelanggan pada motor skutik 150cc PT indah sakti motorindo Medan. dan mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen dan pengalaman pelanggan (*customer eksperience*) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada motor skutik 150cc PT indah sakti Motorindo medan dengan popularitas rata – rata sebanyak 48 orang perbulan, penarikan sampel jenuh sehingga sampel sebanyak 48 orang. Penelitian ini deskriptif kuantitatif instrument kuisisioner, teknik analisis dan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda. Uji t (persial), uji f (simultan) dan koefisien determinan.

Hasil penelitian persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 1.950 + 0,471 X_1 + 0,358 X_2 + 0$, Uji (persial) di peroleh nilai t_{hitung} kepercayaan konsumen adalah 2,962 dan nilai t_{tabel} sebesar 2.011 ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau (4,474 > 2,011) dan (0.000 < 0,05) nilai t_{hitung} pengalaman pelanggan (*customer experience*) adalah 4.090 dan nilai t_{tabel} sebesar 2.011 ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau (4.090 > 2,011) dan 0,017 < 0,05 dan uji f (simultan) nilai f_{hitung} kepercayaan konsumen dan pengalaman [pelanggan sebesar 43,949 > 2,802 dan 0.000 < 0.05 . nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau (43,949 > 2,802) dan 0.000 < 0,005. Nilai R_{square} sebesar 0.661 atau $R^2 \times 100 \%$ sebesar 66.10% , artinya variabel bebas penelitian memberikan sumbangsi besar dalam menjelaskan tentang kepuasan pelanggan sebesar 66.10% sedangkan sisahnya 33,90% di pengaruhi fktor lain. Kesimpulan penelitian kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara serempak kepercayaan konsumen dan pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan motor skutik 150cc pada PT Indah Motorindo Medan.

Kata kunci : kepercayaan, pengalaman , kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah yang di berikan sehingga penulis dapata menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh kepercayaan konsumen dan pengalaman (*customer experience*) terhadap loyalitas pelanggan pada motor skutik 150cc PT Indah Mororindo Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Atas bimbingan serta saran yang telah di berikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada Bapak/ Ibi yang terhormat :

1. Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P., selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, yang memberikan kesempatan untuk menimba pengetahuan.
2. Dr. Mosfah Dharma, S.E., S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Mela Yunita, S.E.,M.Si, Selaku Ketua Program Study Menejemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, sekaligus selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan perbakan proposal skripsi ini.
4. Amirudin, S.E., M.M., M.Si., selaku Dosen pembimbing I yang memberikan masukan – masukan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen program study S1 manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
6. Kedua orang tua, ayahanda dan ibunda yang telah memberikan doa restu dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.

7. Rekan – rekan stambuk 2019 Manajemen Fkultas Ekonomi dan Bisnis atas kebersamaan yang telah tercipta selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari, dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik menyangkut isi, maupun penyajian, dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kriti dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis proposal skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi yang membacanya.

Medan, Juni 2023
Penulis,

VIKRA SEIFAHLEVI
NPM.1929081040

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah penelitian	1
B. Identifikasi masalah peneliitian.....	7
C. Batasan masalah peneliitian	8
D. Perumusan masalah penelitian	9
E. Tujuan penelitian	9
F. Manfaat penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	11
A. Loyalitas pelanggan.....	11
B. Kepercayaan	16
C. Pengalaman pelanggan	21
D. Penelitian terdahulu	26
E. Kerangka konseptual	28
F. Hipotess penelitian	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
A. Lokasi penelitian	29
B. Populasi dan sampel	29
C. Teknik pengumpulan data	30
D. Teknik analisis data	31
1. Uji kualitas instrument	32
2. Uji asumsi klasik	32
3. Analisis regresi linier berganda	33
4. Uji hipotesis.....	34
5. Koefisien determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil penelitian.....	38

1. Gambaran umum PT Indah Sakti Motorindo Medan.....	38
2. Analisis deskripsi penelitian.....	43
3. Uji kualitas instrument	47
4. Uji asumsi klasik	50
5. Analisis regresi linier berganda	53
6. Uji hipotesis.....	54
7. Koefisien determinasi (R^2)	57
B. Pembahasan.....	58
1. Pengaru kepercayaan konsumen terhadap loyalitas Pelanggan.....	58
2. Pengaruh pengalaman terhadap loyalitas pelanggan.....	60
3. Pengaruh kepercayaan onsumen dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan/konsumen.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAK	67

DAFTAR TABEL

NO	Keterangan
1.	Data jumlah pembeli motor skutik 150cc PT indah sakti motorindo di kota medan periode Juni 2021 – juni 2022
2.	Penelitian terdahulu
3.	Definisi operasional variabel
4.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan masa langganan dan pembelian ke
5.	Hasil uji deskripsi variabel
6.	<i>Corrected item total correlation</i> kepercayaan konsumen
7.	<i>Corrected item total correlation</i> pengalaman pelanggan
8.	<i>Corrected item total correlation</i> loyalitas pelanggan
9.	<i>Nilai reliability variabel kepercayaan konsumen</i>
10.	<i>Nilai reliability variabel pengalaman pelanggan</i>
11.	<i>Nilai reliability variabel loyalitas pelanggan</i>
12.	<i>Kolmogorof smirnov test</i>
13.	Uji multikolinieritas
14.	Analisis regresi linier berganda
15.	Uji t (parsial)
16.	Uji t (parsial) dominan
17.	Uji f (simultan)
18.	Model summary goodness of fit R^2

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan
1.	Kerangka konseptual
2.	Struktur organisasi PT Indah sakti motorindo Medan
3.	Pengujian normalitas
4.	Pengujian heteroskedastisitas