

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MENANTEA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh

DIMAS RAMADHAN SITEPU
1929081009/MNJ



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

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MENANTEA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**DIMAS RAMADHAN SITEPU
1929081009/MNJ**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MENANTEA MEDAN**

Nama Mahasiswa : **Dimas Ramadhan Sitepu**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081009**

Program Studi : **Manajemen**

Mengetahui
Komisi Pembimbing:


Khamo Waruwu, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing I


Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi,

Dekan,


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




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**

**Penelitian Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
dalam Sidangnya yang Diselenggarakan pada:**

Hari/Tanggal : Selasa/ 22 Agustus 2023

Nama : Dimas Ramadhan Sitepu

NPM : 1929081009

**Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas
Konsumen Menantea Medan**

Ditetapkan : (B+) Lulus Yudisium

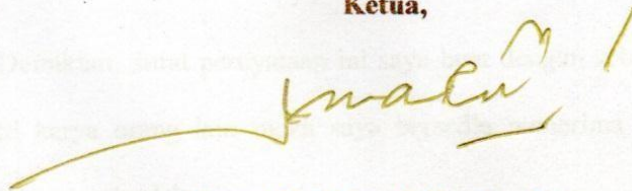
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang

Tanggal:

() Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji

Ketua,



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

Anggota



Khame Waruwu, S.E., M.M.

Anggota



Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Dimas Ramadhan Sitepu

NPM : 1929081009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Membeli Tiket Bioskop Online Melalui Aplikasi Tix.Id Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, adalah bukan merupakan skripsi *plagiat* atau milik orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila terbukti karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 22 Agustus 2023

Yang menyatakan,



DIMAS RAMADHAN SITEPU
1929081009

ABSTRAK

Dimas Ramadhan Sitepu. 1929081009. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menantea Medan. Skripsi. Universitas Tjut Nyak Dhien. 2023.

Menantea Medan merupakan usaha minuman dengan konsep kafe yang menjual berbagai macam minuman teh dan cemilan untuk minum teh. Konsep tempat minum seperti ini berkembang pesat di Kota Medan. Menantea menyadari bahwa loyalitas konsumen sangat penting untuk terus meningkatkan pendapatan dan bahkan keberlangsungan Menantea kedepannya. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap produk yang mereka dijual dan kepuasan konsumen.

Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 90 orang responden. Data diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25.

Hasilnya adalah baik secara parsial maupun simultan Kepercayaan dan Kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen Menantea. Nilai R Square adalah 0,517 artinya Loyalitas Konsumen (Y) Menantea dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen sebesar 51,7% dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 48,3% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan kedalam penelitian.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Untuk kesempatan yang masih diberikan saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “**Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menantea Medan**”

Skripsi ini diajukan merupakan syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. Butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini tepat pada waktunya. Perkenankan saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P, M.P. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Prodi Manajemen.
4. Khamo Waruwu, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si. yang memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi saya.

7. Bapak Erwin Sitepu selaku manajer yang memberikan tempat bagi saya untuk melakukan penelitian.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, seluruh keluarga dan teman-teman yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi di Universitas Tjut Nyak Dhien.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Medan, Agustus 2023
Penulis

Dimas Ramadhan Sitepu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	3
C. Batasan Masalah Penelitian	4
D. Rumusan Masalah Penelitian	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORITIS	 6
A. Loyalitas Konsumen	6
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	6
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	7
3. Indikator Loyalitas Konsumen.....	9
B. Kepercayaan	10
1. Pengertian Kepercayaan.....	10
2. Kepercayaan konsumen	11
3. Manfaat Kepercayaan Konsumen	13
4. Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	14
5. Indikator Kepercayaan	15
C. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	17
3. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	18
4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Konseptual	23
F. Hipotesis Penelitian.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN	 26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data.....	31
1. Uji Instrumen	31

a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas.....	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinieritas.....	33
c. Uji Heterokedastisitas	33
3. Analisis Linier Berganda	34
4. Uji Hipotesis	34
a. Uji t.....	34
b. Uji F	35
5. Koefisien Determinasi.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Penelitian.....	36
1. Gambaran Menantea	36
2. Karakteristik Responden	39
3. Deskripsi variabel	42
B. Hasil Penelitian	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3. Analisis Regresi berganda.....	48
4. Uji Hipotesis	50
5. Koefisien Determinasi.....	51
C. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

NO.	Judul	Halaman
1	Penelitian Terdahulu	23
2	Definisi Operasional Variabel	27
3	Skor Pernyataan Skala Likert	29
4,	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	41
8.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen (X1)	42
9.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (X2).....	43
10.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (X3)	43
11.	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X1).....	45
12.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X2).....	45
13.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Loyalitas Konsumen (X3).....	45
14.	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
15.	Hasil Uji Normalitas	47
16.	Hasil Uji Multikolinieritas	48
17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
18.	Hasil Uji t.....	50
19.	Uji Secara Simultan (Uji F)	51
20	Koefisien Determinasi (R^2).....	51

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Kerangka Konseptual.....	24
2.	Struktur Organisasi Menantea Medan	37
3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	47