

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPERCAYAAN DI PEGIPEGI**

**NAOMI FARICA DELANIC
1705617138**



**Skripsi Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY TROUGH
TRUST OF PEGIPEGI***

**NAOMI FARICA DELANIC
1705617138**



***Thesis Compiled as One of the Requirements for Obtaining a
Bachelor of Economics Degree at the Faculty of Economics,
Jakarta State University***

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Naomi Farica Delanic, 2019; *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan di Pegipegi*. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan Pegipegi di DKI Jakarta 2) Mengetahui adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan Pegipegi di DKI Jakarta 3) Mengetahui adanya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi di DKI Jakarta 4) Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi di DKI Jakarta 5) Mengetahui adanya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi di DKI Jakarta 6) Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan Pegipegi di DKI Jakarta 7) Mengetahui adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan Pegipegi di DKI Jakarta. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *explanatory*. Penelitian dilakukan dengan terhadap 200 pelanggan Pegipegi, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan LISREL 8.8. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan Pegipegi 2) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan Pegipegi 3) Kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi 4) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi 5) Kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Pegipegi 6) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan Pegipegi 7) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan Pegipegi. Ketujuh variabel tersebut memiliki hubungan positif yang menandakan adanya perbaikan dari satu variabel lainnya menjadi lebih baik pula.

Kata kunci: Kualitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Naomi Farica Delanic, 2019; The Influence Of Service Quality and Satisfaction toward Customer Loyalty Trough Trustu Of Pegipegi. Thesis, Jakarta: Management Concentration Marketing, Management Studies Program, Management Department, Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of this study are: 1) Knowing the influence of service quality on Pegipegi trust in DKI Jakarta 2) Knowing the influence of customer satisfaction on Pegipegi trust in DKI Jakarta 3) Knowing the influence of trust on Pegipegi customer loyalty in DKI Jakarta 4) Knowing the influence of quality service to Pegipegi customer loyalty in DKI Jakarta 5) Knowing the influence of trust on customer loyalty Pegipegi in DKI Jakarta 6) Knowing the influence of service quality on customer loyalty through Pegipegi trust in DKI Jakarta 7) Knowing the influence of customer satisfaction on customer loyalty through Pegipegi's trust in DKI Jakarta. The analysis conducted in this study is descriptive and explanatory analysis. The study was conducted with 200 Pegipegi customers, while the data collection technique was carried out by distributing questionnaires, which were then processed using LISREL 8.8. The results of the analysis show that: 1) Service quality has a positive influence on Pegipegi's trust 2) Customer satisfaction has a positive influence on Pegipegi's trust 3) Trust has a positive influence on Pegipegi customer loyalty 4) Service quality has a positive influence on Pegipegi's customer loyalty 5) Trust has positive influence on customer loyalty Pegipegi 6) Service quality has a positive influence on customer loyalty through Pegipegi's trust 7) Customer satisfaction has a positive influence on customer loyalty through Pegipegi's trust. The seven variables have a positive relationship which indicates an improvement from one other variable for the better.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP. 197311162006041001	Ketua		23 Agustus 2019
2. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 198702092015042 001	Sekretaris		22 Agustus 2019
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032 001	Penguji Ahli		22 Agustus 2019
4. <u>Agung Kresnamurti, S.T., M.M.</u> NIP. 197404162006041 001	Pembimbing I		22 Agustus 2019
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032 001	Pembimbing II		22 Agustus 2019

Tanggal Lulus : 21 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan



Naomi Farica Delanic

No. Reg 1705617138

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pegipegi”**. Proposal skripsi ini disusun oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ).

Proposal skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi.
2. Rahmi, S.E.,M.S.M selaku Dosen Pembimbing II skripsi.
3. Dr. Suherman, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen S1 Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S.,M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, Irwan Lubis, SE dan Fitri Hartaty, serta kakak tercinta Priscilla Nurul Ivena, SE dan seluruh keluarga besar peneliti yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada henti dan perhatiannya begitu besar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Teman-teman Jurusan Manajemen Alih Program 2017 yang telah memberi masukan mengenai penulisan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para peneliti maupun pembaca.

Jakarta, 2019

Peneliti