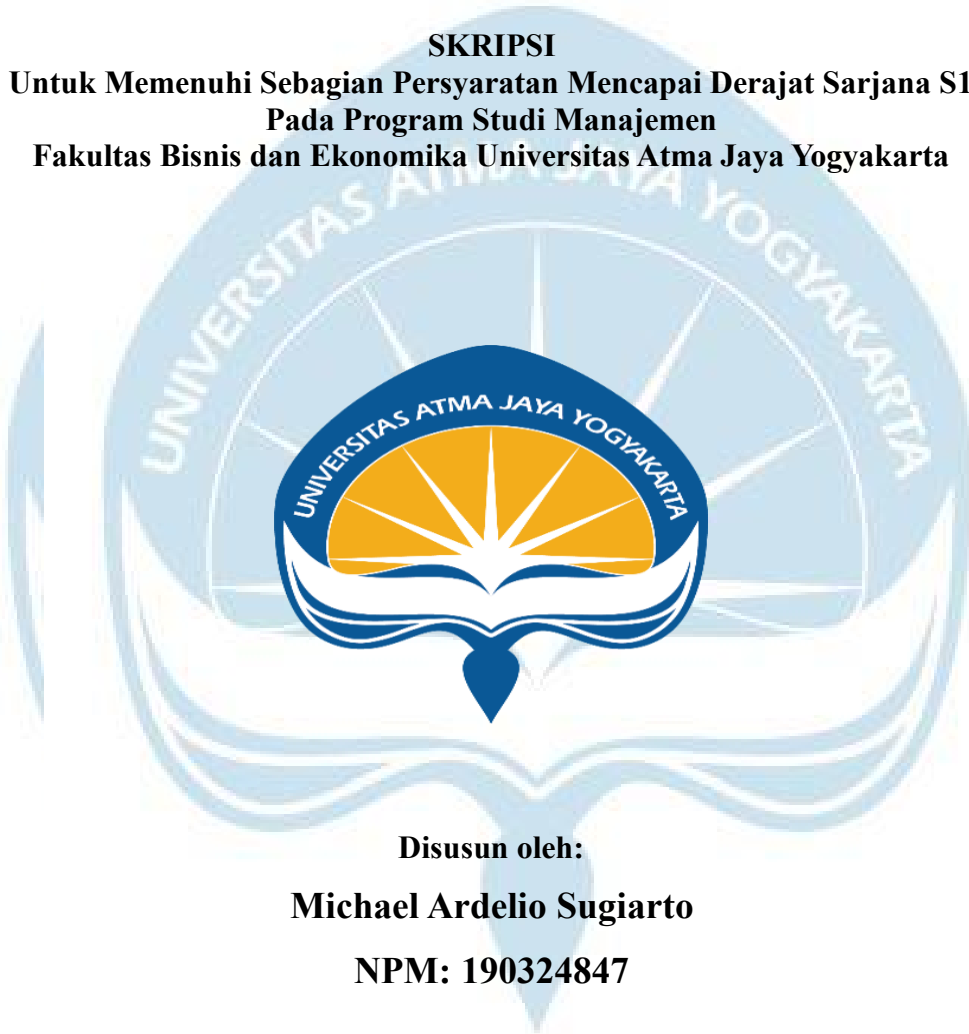


**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ADVOKASI
PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI:
STUDI PADA PELANGGAN MISSFIT STUDIO GYM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Michael Ardelio Sugiarto

NPM: 190324847

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ADVOKASI
PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI:
STUDI PADA PELANGGAN MISSFIT STUDIO GYM**

Disusun oleh:

Michael Ardelio Sugiarto

NPM: 190324847

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

Tanggal,2024

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ADVOKASI PELANGGAN
DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI:
STUDI PADA PELANGGAN MISSFIT STUDIO GYM

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Michael Ardelio Sugiarto

NPM:190324847

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 5 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana

Manajemen (S1)

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

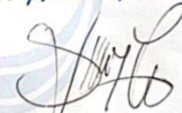
Anggota Panitia Penguji

any



Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.

Dr. Anna Purwaningsih



Vonezyo Yupanzara Dharomesz,
SE., MBA.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, MSc., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ADVOKASI
PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI:
STUDI PADA PELANGGAN MISSFIT STUDIO GYM**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Yang menyatakan



Michael Ardelio Sugiarto

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan atas segala berkat yang telah diberikan pada saya. Karena berkat dan karuniaNya yang berlimpah, saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang penulis harus penuhi untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Berkat dari Tuhan juga dicurahkan melalui banyak orang yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan motivasi kepada penulis untuk dapat mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada:

1. Ibu Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sabar.
2. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan layanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Pimpinan dan karyawan Missfit Studio Gym yang telah memberikan ijin dan memberikan bantuan kepada peneliti saat melakukan penelitian.
4. Para pelanggan Missfit Studio Gym yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan dukungan dengan mengisi kuesioner penelitian.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan semua yang terbaik dan membiayai perkuliahan.
6. Saudara-saudaraku tercinta, terimakasih untuk bantuan yang telah diberikan.
7. Seseorang yang spesial bagiku, terima kasih untuk segala bentuk dukungan yang kau berikan padaku.
8. Teman-temanku bermainku, terima kasih sudah memberi motivasi dan semangat selama masa perkuliahan.

9. Teman-teman angkatan 2019, terimakasih untuk semua yang telah kita lewati.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

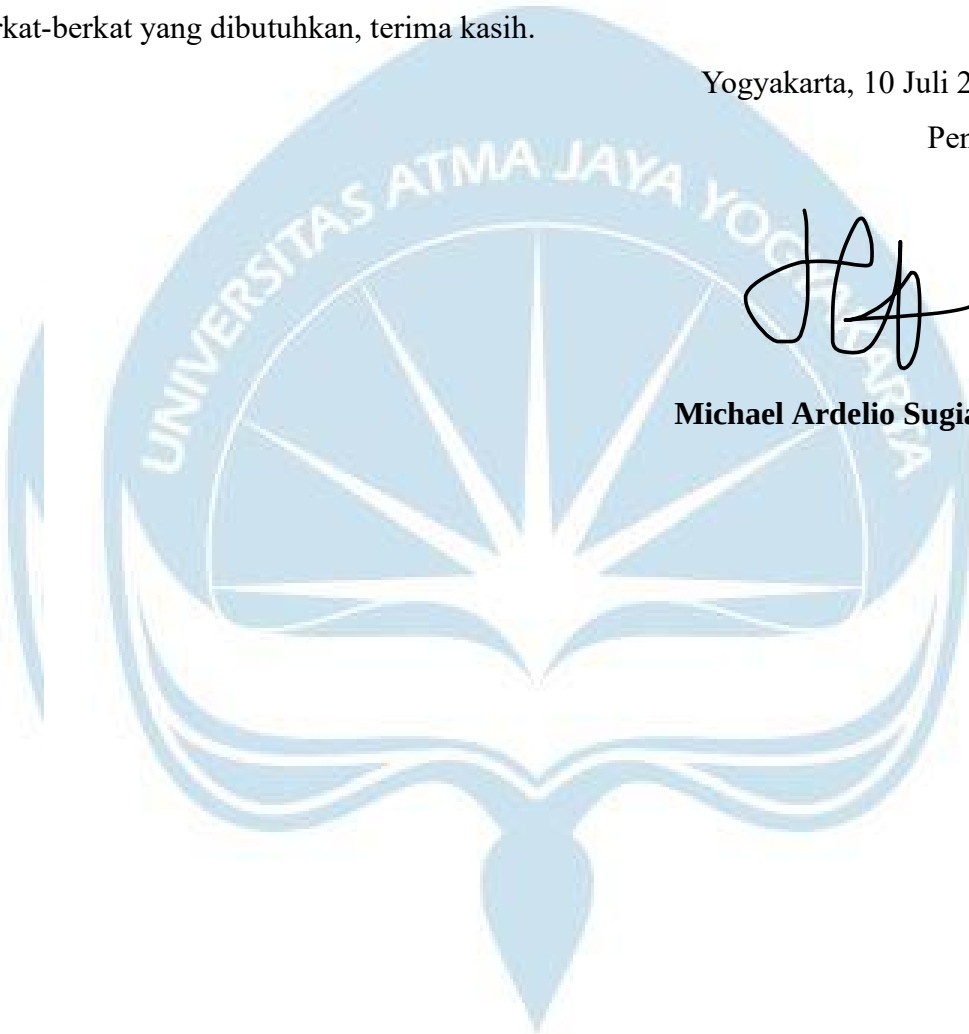
Semoga Tuhan selalu memberkati bapak, ibu, serta saudara sekalian dengan berkat-berkat yang dibutuhkan, terima kasih.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Penulis



Michael Ardelio Sugiarto



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Berani mengambil resiko untuk mimpi yang besar.



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

**Semua orang yang telah mendukung saya selama ini, terutama
kedua orang tua saya.**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Laporan	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 8
2.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.2. Kepercayaan Pelanggan	9
2.3. Advokasi Pelanggan	10
2.4. Penelitian Terdahulu.....	11
2.5. Kerangka Penelitian	16
2.6. Hipotesis.....	18

2.6.1. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan	18
2.6.2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan	19
2.6.3. Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap advokasi pelanggan	20
2.6.4. Peran kepercayaan pelanggan dalam memediasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1. Lokasi Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel	22
3.3. Metode Pengambilan Sampel	23
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Instrumen Penelitian	24
3.6. Metode Pengukuran Data	25
3.7. Metode Pengujian Instrumen	26
3.7.1. Uji Validitas	26
3.7.2. Uji Reliabilitas	26
3.8. Metode Analisis Data	27
3.8.1. Analisis Deskriptif Profil Responden	27
3.8.2. Analisis Deskriptif Statistik	27
3.8.3. Analisis Regresi Mediasi	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Karakteristik Demografi Responden	32
4.2. Pengujian Instrumen	34
4.2.1. Uji Validitas	34
4.2.2. Uji Reliabilitas	35

4.3. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	36
4.4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	37
4.5. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Advokasi Pelanggan	38
4.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan	39
4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan	41
4.8. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan	43
4.9. Pengujian Peran Kepercayaan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan	46
4.10. Pembahasan	48
4.10.1. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan jasa layanan Missfit Studio Gym	48
4.10.2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan jasa layanan Missfit Studio Gym	49
4.10.3. Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap advokasi pelanggan jasa layanan Missfit Studio Gym	50
4.10.4. Peran kepercayaan pelanggan dalam memediasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan jasa layanan Missfit Studio Gym	51
BAB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Implikasi Manajerial	54

5.3. Keterbatasan Penelitian	55
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1. Interval Penilaian Responden Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan, dan Advokasi Pelanggan	27
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	37
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Advokasi Pelanggan	39
Tabel 4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan Missfit Studio Gym	40
Tabel 4.8. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Missfit Studio Gym	42
Tabel 4.9. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan Missfit Studio Gym	44
Tabel 4.10. Pengujian Peran Kepercayaan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan Missfit Studio Gym	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	17
Gambar 3.1. Pola Hubungan Sebelum Dimasukkan Variabel Mediasi	28
Gambar 3.2. Pola Hubungan Melewati Variabel Pemediasi	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Data Jawaban Responden
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran	V	Analisis Deskriptif Statistik
Lampiran	VI	Analisis Regresi: Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan
Lampiran	VII	Analisis Regresi: Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan
Lampiran	VIII	Analisis Regresi: Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan
Lampiran	IX	Tabel Distribusi R 5%

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ADVOKASI
PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI:
STUDI PADA PELANGGAN MISSFIT STUDIO GYM**

**Disusun oleh :
Michael Ardelio Sugiarto
NPM: 190324847**

**Dosen Pembimbing :
Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.**

Intisari

Advokasi pelanggan yang tinggi merupakan bukti kemampuan perusahaan dalam melakukan pengelolaan bisnis. Advokasi pelanggan dapat ditingkatkan melalui penciptaan kepercayaan pelanggan pada produk atau jasa dengan cara memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji peran kepercayaan pelanggan dalam memediasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan. Sampel penelitian sebanyak 190 orang pelanggan perusahaan jasa layanan Missfit Studio Gym. Metode *sampling* menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode pengukuran data menggunakan skala *likert*. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan metode *path analysis*. Hasil penelitian ini memberikan informasi: 1) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap advokasi pelanggan Missfit Studio Gym. 2) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan pelanggan Missfit Studio Gym. 3) Kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap advokasi pelanggan Missfit Studio Gym, 4) Kepercayaan pelanggan berperan dalam memediasi sebagian pengaruh kepuasan pelanggan terhadap advokasi pelanggan jasa layanan Missfit Studio Gym.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, advokasi pelanggan, dan kepercayaan pelanggan.