

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Amabelle Fellyta Diantono

NPM: 21 03 26090

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA

2025

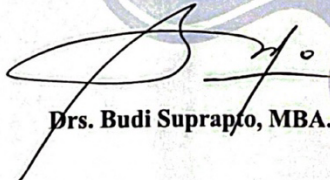
LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

Disusun oleh:
Amabelle Fellyta Diantono
NPM : 21 03 26090

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 12 Juni 2025

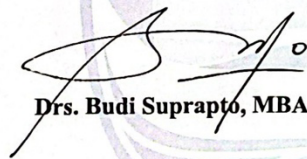
Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh
Amabelle Fellyta Diantono
NPM: 21 03 26090
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji
pada tanggal 2 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA.



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

Yogyakarta, 23 Juni 2025

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D

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

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Benar-benar merupakan hasil karya saya pribadi. Setiap ide, gagasan, maupun kutipan yang berasal dari pihak lain telah dicantumkan secara tertulis melalui catatan kaki dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya siap menerima segala bentuk sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 9 Mei 2025



Amabelle Fellyta Diantono

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas penyertaan dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat memulai hingga menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” disusun sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari arahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan selesainya skripsi ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas hikmat, kekuatan dan penyertaannya selama penyusunan skripsi, hingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu tanpa adanya hambatan yang berarti.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah mendampingi, memberi arahan dan menjawab segala pertanyaan yang dimiliki penulis selama penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
3. Pria yang penulis sebut Papa, terimakasih sudah berusaha menjadi orang tua yang memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa yang tidak ada hentinya. Selalu berusaha memberikan kehidupan yang lebih baik lagi dari kehidupannya dan mencukupkan segala kebutuhan anaknya. Terimakasih selalu memberi dukungan penuh kepada penulis selama penyusunan skripsi, semoga Papa senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang.
4. Wanita cantik yang penulis sebut Mama, terimakasih telah melahirkan, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, menjadi sahabat untuk tempat berkeluh kesah bagi penulis. Terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis terlebih selama penyusunan skripsi, jika

tidak ada dukungan dan doa dari Mama, penulis tidak mungkin sampai ditahap ini, semoga Mama selalu sehat dan panjang umur.

5. Arden yang merupakan Kakak penulis dan saudara satu-satunya. Terimakasih sudah mengajarkan banyak hal dan dukungan. Semoga senantiasa diberi perlindungan dari Tuhan di tanah rantau dan lelahmu dapat menjadi buah yang manis di masa depan, terimakasih sudah selalu menjadi garda terdepan bagi penulis dan dukungan yang diberikan kepada penulis terlebih selama penyusunan skripsi.
6. Geraldino sebagai teman seperjuangan beda program studi yang selalu menjadi pendengar dan selalu ada dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, terimakasih sudah selalu ada dan memberi semangat kepada penulis.
7. Rifdah yang merupakan sahabat penulis dari bangku SMA. Terimakasih sudah menjadi sahabat hingga saat ini, serta dukungan yang diberikan untuk penulis dalam penyusunan skripsi. Semoga segera mendapat pekerjaan yang sesuai.
8. Teman-teman seperjuangan yang banyak menghabiskan waktu bersama untuk mengerjakan skripsi, yaitu Agis, Selda dan Meli. Terimakasih sudah saling membantu ketika memiliki kendala dan memberi semangat, karena tanpa kalian mungkin penulis tidak akan termotivasi dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman dalam grup “Wijaya femeli” yang berisi 13 orang, dipertemukan oleh kelas wajib pada semester satu dan hingga saat ini masih menjalin pertemanan yang baik, terimakasih untuk semangat yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
10. Teman-teman dalam grup “Grup cewe aza” yang terdiri dari enam mahasiswi, terimakasih atas semangat dan dukungan yang diberikan satu sama lain dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas ketersediaan dan waktu yang diluangkan untuk mengisi kuesioner penulis, tanpa adanya responden penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan, bantuan, dan doa dari semua pihak yang telah berperan serta dalam kelancaran penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 9 Mei 2025



Amabelle Fellyta Diantono



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

Disusun oleh:

Amabelle Fellyta Diantono

NPM: 21 03 26090

Pembimbing:

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Objek pada penelitian difokuskan pada Toko Bimasari. Sampel pada penelitian ini yaitu responden yang mengetahui dan atau berbelanja pada Toko Bimasari, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Google Forms*, dengan total 264 responden dan proses analisis data yang dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepercayaan pelanggan tidak terbukti memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademik.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4.3 Manfaat Teoritis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan (<i>Customer Trust</i>)	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	11
2.1.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	11
2.2 Studi Penelitian Terdahulu	13
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..	23
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan...	24

2.4 Gambar Model Riset.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Objek, Subjek dan Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Pengambilan Sampel	28
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.7 Pengukuran Data.....	33
3.8 Alat Analisis Data.....	34
3.9 Metode Analisis Data	34
3.9.1 Analisis Deskriptif	35
3.9.2 Analisis Kuantitatif	36
3.9.2.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	36
3.9.2.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	37
3.9.2.3 Uji Hipotesis	38
3.10 Prosedur Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Analisis Profil Responden	40
4.1.1 Pertanyaan Filter	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	42
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	42
4.2.1 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	43
4.2.2 Hasil Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	44
4.2.3 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.2.4 Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
4.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	48
4.3.1 Merancang Model Struktural Penelitian	49
4.3.2 Evaluasi <i>Goodness-of-Fit-Outer Model</i>	49
4.3.2.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergen Validity</i>)	50
4.3.2.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	51
4.3.2.3 Uji Reliabilitas Dan Validitas Konstruk (<i>Construct Reliability And Validity</i>)	53

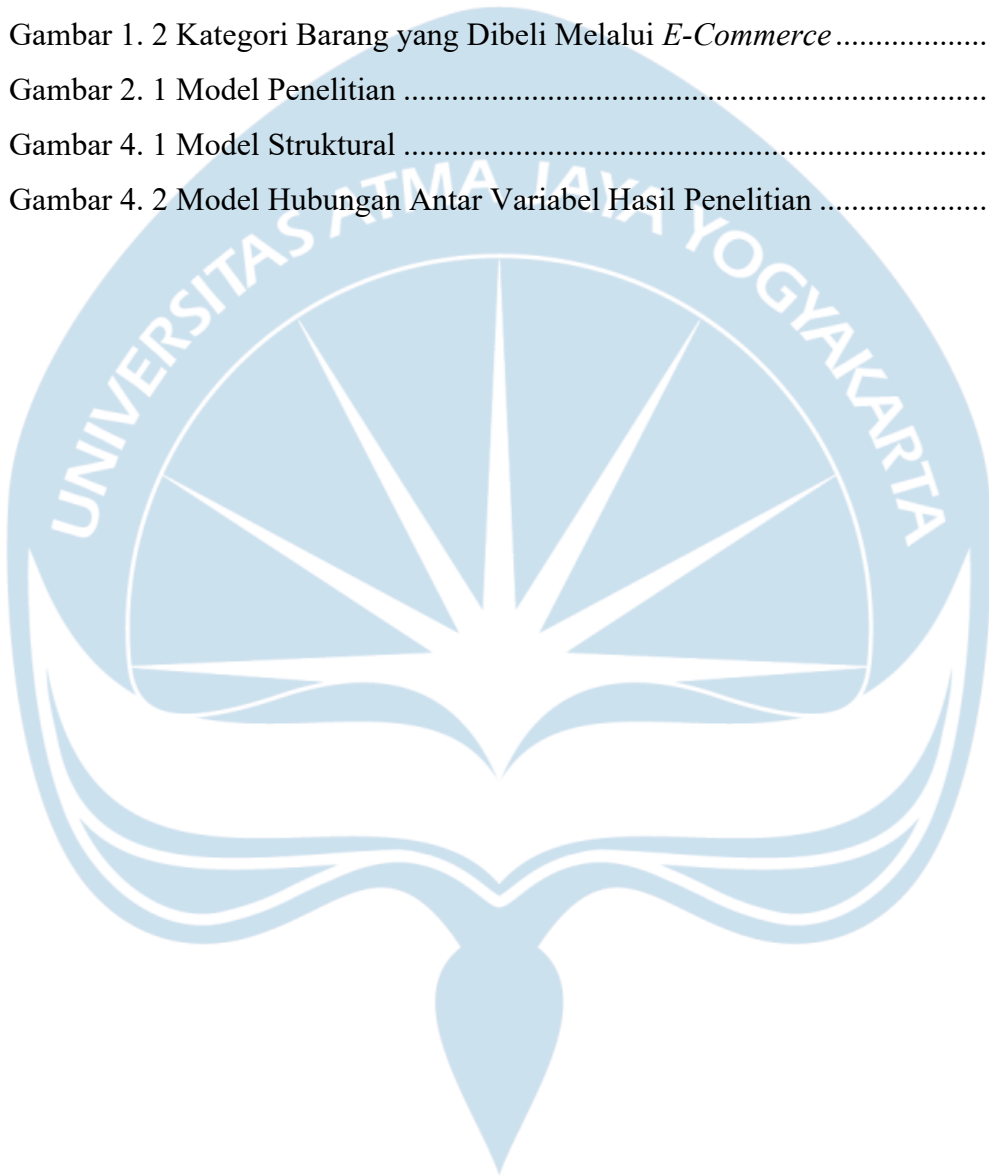
4.3.3 Evaluasi <i>Goodness-of-Fit-Inner-Model</i>	54
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	55
4.4 Pembahasan	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi.....	61
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Manajerial	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
4.4 Saran Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 3. 2 Perhitungan Kelas Interval.....	35
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berbelanja dalam 1 Tahun.....	40
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	43
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4. 8 Nilai <i>Outer Loading</i>	50
Tabel 4. 9 Nilai <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4. 10 Reliabilitas dan Validitas Konstruk	53
Tabel 4. 11 Nilai <i>R-Square</i> dan <i>Adjusted R-Square</i>	54
Tabel 4. 12 Hasil <i>Path Coefficient</i>	55
Tabel 4. 13 Hasil Hipotesis	57
Tabel 4. 14 Perbandingan Hipotesis Penelitian dengan Jurnal Acuan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Kategori Barang yang Dibeli Melalui <i>E-Commerce</i>	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	25
Gambar 4. 1 Model Struktural	49
Gambar 4. 2 Model Hubungan Antar Variabel Hasil Penelitian	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Data Responden.....	79
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	95
Lampiran 4 Olah Data SmartPLS	112
Lampiran 5 Jurnal Acuan Utama	115

