

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Rekha Putri Delima
Npm. 1810011211193

Dosen Pembimbing:
Mery Trianita SE, MM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Jurusan Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG

Oleh

Nama : REKHA PUTRI DELIMA
NPM : 1810011211193

Tim Penguji

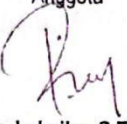
Ketua


(Mery Trianita, S.E, M.M)

Sekretaris


(Reni Yuliviona, S.E, M.M, Ph.D)

Anggota


(Purbo Jadmiko, S.E, M.Sc)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 15 Agustus 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan


(Dr. Eni Febina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA MAXIM DI KOTA PADANG

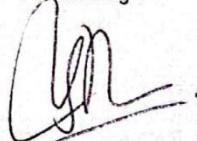
Oleh

Nama : REKHA PUTRI DELIMA
NPM : 1810011211193

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing



(Mery Trianita, S.E, M.M)

Ketua Program Studi



(Lindawati, S.E, M.Si)

PERYATAAN

Dengan ini saya bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dengan skripsi yang berjudul “pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pengguna maxim di kota padang” merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dituliskan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2023

penulis

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA
MAXIM DI KOTA PADANG**

Rekha Putri Delima, Mery Trianita,

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : rekhaputridelima29@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Maxim di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Maxim di Kota Padang. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna aplikasi Maxim di Kota Padang. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna aplikasi Maxim di Kota Padang. Dimana variabel kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen pengguna aplikasi Maxim di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan, Maxim, Loyalitas Konsumen.

THE EFFECT OF CONSUMER TRUST AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY OF MAXIM USERS IN PADANG CITY

Rekha Putri Delima, Mery Trianita1,

Department of Management, Faculty of Economics and Business,
Bung Hatta University

E-mail : rekhaputridelima29@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the variables Consumer Trust and Service Quality on Maxim User Consumer Loyalty in Padang City. The population in this study are users of Maxim services in the city of Padang. With a sample of 100 respondents selected using purposive sampling technique. Based on the results of the study, it can be said that consumer trust has a positive effect on consumer loyalty of Maxim application users in the city of Padang. Service quality has a positive effect on consumer loyalty of Maxim application users in Padang City. Where the service quality variable has the most dominant influence on consumer loyalty of Maxim application users in Padang City.

Keywords: *Consumer Trust, Service Quality, Maxim, Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Maxim di Kota Padang. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan-kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan, motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT, yang sudah menolongku, mempermudah dan memperlancar semua urusan-urusan perkuliahanku dan mengabulkan semua doaku, sehingga menjadikanku sebagai sarjana manajemen dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al- Qur'an sebagai pedoman hidupku.
2. Bapak Prof. Dr.Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Erni Febriana Harahap, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Bung Hatta Padang. Yang membantu saya memberikan izin penelitian sehingga berjalan lancar sesuai dengan seharusnya.

4. Ibu Herawati, S.E., M.Si., AK., CA. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta
5. Ibu Lindawati, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta
6. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta
7. Ibu Mery Trianita, S.E., MM. Selaku Pembimbing yang meluangkan waktu memberikan pengarahan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran, baik selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
9. Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Alijar dan Ibunda Dewi Susanti, serta Adik Rabil Kurnia Ilham dan Rifky Juliando Putra yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan ini.
10. Kepada Seluruh teman Seperjuangan Manajemen 2018 yang telah membantu dalam suka maupun duka selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk diriku sendiri Rekha Putri Delima, terima kasih sudah berjuang.

Skripsi ini telah di susun dengan penuh kesungguhan, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kebaikan pada masa yang akan datang.

Penulis,

Rekha Putri Delima

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii.
DAFTAR GAMBAR	xii.
DAFTAR TABEL.....	xiii.
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv.
BAB I PENDAHULUAN	1.
1.1Latar Belakang Masalah.....	1.
1.2Perumusan Masalah	7.
1.3Tujuan Penelitian	7.
1.4Manfaat Penelitian	7.
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8.
2.1Landasan Teori.....	8.
2.1.1Loyalitas Konsumen.....	8.
2.1.1.1 Pengertian loyalitas konsumen	8.
2.1.1.2 Tahapan Loyalitas Konsumen	8.
2.1.1.3 Tingkat Loyalitas Konsumen	10.
2.1.1.4 Indikator Loyalitas Konsumen	11.
2.1.2Kepercayaan Konsumen.....	13.
2.1.2.1 Pengertian kepercayaan konsumen.....	13.
2.1.2.2 Manfaat kepercayaan konsumen	14.
2.1.2.3 Indikator kepercayaan konsumen	14.
2.1.3Kualitas Layanan.....	16.
2.1.3.1 Pengertian pelayanan.....	16.
2.1.3.2 Karakteristik kualitas pelayanan.....	17.
2.1.3.3 Dimensi pokok dalam kualitas layanan	18.
2.1.3.4 Indikator kualitas pelayanan.....	19.
2.2Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesi	21.
2.2.1Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	21.
2.2.2Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	22.
2.3Kerangka Konseptual	23.

BAB III METODE PENELITIAN	24.
3.1 Populasi dan Sampel	24.
3.1.1 Populasi.....	24.
3.1.2 Sampel	24.
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25.
3.3 Definisi Operasional.....	26.
3.4 Teknik Analisis Data.....	28.
3.4.1 Analisis Deskriptif	28.
3.4.2 Uji Kualitas Data.....	30.
3.4.2.1 Uji Validitas Data.....	30.
3.4.2.2 Uji Reliabilitas Data	31.
3.4.3 Uji Pengaruh	32.
3.4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	32.
3.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	33.
3.4.4 Uji Hipotesis	34.
3.4.4.1 Uji Parsial (Uji-T)	34.
3.4.4.2 Uji F (Uji Simultan)	34.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37 .
4.1 Hasil Penelitian	37.
4.1.1 Response Rate	37.
4.1.2 Profil Responden.....	38.
4.1.3 Analisis Deskriptif	40.
4.1.3.1 Loyalitas Konsumen.....	41.
4.1.3.2 Kepercayaan Konsumen.....	42.
4.1.3.3 Kualitas Layanan.....	43.
4.1.4 Uji Validitas	46.
4.1.4.1 Loyalitas Konsumen.....	46.
4.1.4.2 Kepercayaan Konsumen.....	46.
4.1.4.3 Kualitas Layanan.....	48.
4.1.5 Uji Reliabilitas	49.
4.1.6 Hipotesis Penelitian.....	50.
4.1.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	50.
4.1.6.2 Uji T.....	51.
4.1.6.3 Uji F.....	52.

4.1.6.4Koefisien Determinasi	53.
4.2Pembahasan	54.
4.2.1Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	54.
4.2.2Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	55.
BAB V PENUTUP	58.
5.1Kesimpulan	58.
5.1.1Implikasi	58.
5.2Saran	59.
5.3Keterbatasan.....	60.
DAFTAR PUSTAKA	61.
LAMPIRAN.....	64.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penggunaan Transportasi Online Maxim di Indonesia	2.
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fenomena Loyalitas Konsumen Terhadap Ojek Online Maxim	4.
Tabel 3.1 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	26.
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	30.
Tabel 4.1 Response Rate	37.
Tabel 4.2 Profil Responden	38.
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	42.
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen	42.
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	44.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	46.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen	47.
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	48.
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	49.
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda	50.
Tabel 4.11 Hasil Uji T	52.
Tabel 4.12 Hasil Uji F	53.
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	53.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Response Rate	65.
Lampiran II Kuesioner Penelitian	66.
Lampiran III Tabulasi Data	71.
Lampiran IV Profil Responden	82.
Lampiran V Uji Validitas Dan Reliabilitas	83.
Lampiran VI Analisis Deskriptif	92.
Lampiran VII Uji Hipotesis.....	95.
Lampiran VIII R Tabel.....	97.