



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN PELANGGAN , *HANDLING CUSTOMER COMPLAINT* DAN KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO PAKAIAN BAROKAH MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh :

Fia Tazkiyatul Mubarakah

Nim : 3120037

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN PELANGGAN , *HANDLING CUSTOMER COMPLAINT* DAN KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO PAKAIAN BAROKAH MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Bisnis (SI) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh :

Fia Tazkiyatul Mubarakah

Nim : 3120037

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG**

2024



LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN PELANGGAN,
HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN BAROKAH
MOJOKERTO**

Oleh :

Fia Tazkiyatul Mubarakah

NIM : 3120037

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing I:

Dosen Pembimbing II :

Dina Eka Shofiana, SE,MA

Tanggal :

Bambang Setyobudi SE,MM

Tanggal:

Mengetahui :

Ketua Program Studi :

Ririn Susilawati,S.H.I,MEI

NIY :11011012227



HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN PELANGGAN,
HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN BAROKAH
MOJOKERTO**

SKRIPSI

Oleh :

Fia Tazkiyatul Mubarakah

Nim : 3120037

Telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 20 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS.

Majelis Penguji :

Ketua Penguji

Bambang Setyobudi SE,MM

Penguji I

Penguji II,

Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., M.S.M

Abid Datul Mukhoyaroh, S,Sos,M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis Bahasa dan Pendidikan:

Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., M.S.M



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil alamin

Pertama Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah, Ibu dan kakak tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya hingga saya dewasa, selalu mendoakan dan mendukung saya menjalani hidup sesuai keinginan.

Terimakasih untuk segenap dosen program studi administrasi bisnis telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan untuk dosen pembimbing skripsi Ibu Dina Eka Shofiana, SE., MA dan Bapak Bambang Setyobudi, SE, MM. saya tidak dapat membalas atas apa yang telah dikorbankan hanya untuk membimbing saya demi berjalannya skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan. Para sahabat yang telah mensupport, perhatian, kesabaran, menghadapi segala kekuranganku kalian luar biasa. Semoga kita sama-sama menjadi orang yang sukses dan bermanfaat di masa depan.



HALAMAN MOTTO

“Orang yang berusaha dengan sungguh-sungguh untuk mencari keridaan, maka benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan yang lurus. Sesungguhnya Allah benar-benar bersama orang-orang yang berbuat kebaikan”
(Q.S. Al-Ankabut:69)

¹Q.S. Al-Ankabut:69



LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Fia Tazkiyatul Mubarakah

Nim : 3120037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan Pelanggan, *Handling Customer Complaint*, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Barokah Mojokerto adalah benar karya saya sendiri. Hal hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 20 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

Ttd

Fia Tazkiyatul Mubarakah



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi. Proposal Skripsi ini berjudul Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan Pelanggan, *Handling Customer Complaint*, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Barokah Mojokerto.

Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini. Dan untuk teman-teman juga penulis ucapkan terimakasih.

Ucapan terimakasih ini juga penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., M.S.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Bahasa dan Pendidikan Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.
2. Ibu Ririn Susilawati, S.H.I,MEI selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.
3. Ibu Dina Eka Shofiana,SE.,MA selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Bambang Setyobudi,SE,MM selaku Pembimbing II Fakultas Bisnis Bahasa dan Pendidikan Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Bahasa yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, semoga Bapak dan Ibu dosen selalu dalam rahmat dan lindungan Allah SWT. Sehingga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat dikemudian hari.



5. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada kedua orang tua penulis yang tercinta. Ayahanda Sadimin dan Ibunda Semi serta kakak kandung penulis yang dengan segala pengorbannannya tak akan pernah penulis lupakan atas jasa-jasa mereka.
6. Teruntuk teman teman saya Agustin, Amel, Umi, Mirtus dan Zakiyu, yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada teman-teman Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Bahasa angkatan 2020 yang banyak memberikan saran dan motivasi, terimakasih atas dukungannya selama ini. Dan kebersamaan yang telah digapai selama 4 tahun ini semoga menjadi kenangan terindah yang tidak terlupakan.
8. Segala pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulisan dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga dengan kebaikan yang diberikan selalu memberikan manfaat bagi penulis dan dengan bantuannya mudah-mudahan mendapatkan balasannya dari Allah SWT. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jombang, 2024

Fia Tazkiyatul Mubarakah



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis **Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan Pelanggan, *Handling customer complaint*, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Barokah Mojokerto.** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Service Quality* (X1), Kepercayaan Pelanggan (X2), *Handling customer complaint* (X3), dan Kepuasan (X4) serta variabel terikat yaitu : Loyalitas Konsumen (Y). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen Toko Barokah Mojokerto dengan minimal pembelian 2 kali yang juga digunakan sebagai sampel sebanyak 150 responden. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Pengukuran uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 26. Hasil Penelitian Uji t (Parsial) mendapatkan hasil *Service Quality* (X1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,434 > 1,655$) artinya tolak H_0 1, Kepercayaan pelanggan (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,633 > 1,655$) artinya tolak H_0 2. *Handling customer complaint* (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,067 > 1,655$) artinya tolak H_0 3, Kepuasan (X4) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,944 > 1,655$) artinya tolak H_0 4 Kemudian hasil Uji F (Simultan) menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($1822.307 > 2,43$) yang artinya tolak H_0 3.

Kata Kunci: *Service Quality*, Kepercayaan Pelanggan, *Handling customer complaint*, dan Kepuasan ,Loyalitas Konsumen.



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze **the effect of Service Quality, Trust, Handling customer complaints, and Satisfaction on Consumer Loyalty at Toko Barokah Mojokerto**. The method used in this research is quantitative. The independent variables in this study are Service Quality (X1), Trust (X2), Handling customer complaints (X3), and Satisfaction (X4) and the dependent variable, namely: Consumer Loyalty (Y). The population used in this study were consumers of Toko Barokah Mojokerto with a minimum purchase of 2 times which was also used as a sample of 150 respondents. This study tests the hypothesis using the Multiple Linear Regression analysis method. Validity and reliability test measurements were carried out with the help of the SPSS 26 program. The results of the t test research (Partial) get the results of Service Quality (X1) $t_{count} > t_{table}$ ($1,434 > 1,655$) meaning reject H_{o1} , Trust (X2) $t_{count} > t_{table}$ ($2,633 > 1,655$) meaning reject H_{o2} . Handling customer complaints (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,067 > 1,655$) means reject H_{o3} , Satisfaction (X4) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,944 > 1,655$) means reject H_{o4} Then the results of the F Test (Simultaneous) show $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($1822.307 > 2.43$) which means reject H_{o3} .

Keywords: Service Quality, Trust, Handling customer complaints, and Satisfaction, Consumer Loyalty.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Pembahasan	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	13
2.2.2. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.3. <i>Service Quality</i>	20
2.2.4. Kepercayaan Pelanggan	21
2.2.5. <i>Handling Customer Complaint</i>	24
2.2.6. Kepuasan.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4. Pengaruh antar variable.....	30
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	33



3.4.	Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan sampel.....	34
3.4.1.	Populasi.....	34
3.4.2.	Sampel.....	34
3.4.3.	Teknik Pengambilan Data Sampel.....	36
3.5.	Variabel, Indikator Penelitian, dan Definisi Operasional.....	37
3.5.1.	Variabel	37
3.5.2.	Indikator Penelitian.....	38
3.6.	Kerangka Konseptual Dan Hipotesis	39
3.6.1.	Kerangka Konseptual.....	39
3.6.2.	Hipotesis.....	40
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.8.	Skala Pengumpulan Data.	42
3.9.	Teknik Analisis Data	43
3.9.1.	Uji Instrumen.....	43
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.9.3.	Uji Hipotesis.....	46
BAB IV		52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1.	Letak Geografis	53
4.2.	Penyajian Hasil Penelitian.....	54
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	54
4.3.	Uji Instrumen.....	55
4.3.1.	Uji Validitas	55
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	56
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.1.	Uji Normalitas	57
4.4.2.	Uji Multikolinieritas	58
4.4.3.	Uji Heterokedastisitas	59
4.5.	Uji hipotesis.....	61
4.5.1.	Uji Regresi Linier Berganda	61
4.5.2.	Uji Parsial (t)	62



4.5.3. Uji Simultan (F).....	64
4.6. Koefesien Determinasi.....	65
4.7. Analisis dan Interpretasi Data	65
4.7.1. Analisis Data	65
4.7.2. Interpretasi Data	66
4.7.3. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB V.....	69
PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
DOKUMENTASI	74
LAMPIRAN	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.6 1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Toko Barokah	572
Gambar 4.4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	527
Gambar 4.4 3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5.2 Indikator Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 1 Data responden berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 2 Data responden berdasarkan pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 3 Data responden berdasarkan penghasilan	55
Tabel 4.3 1 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.3 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
Tabel 4.5 1 Hasil Uji Regresi Linier.....	61
Tabel 4.5 2 Hasil Uji Parsial	63
Tabel 4.5 3 Hasil Uji Simultan	64