

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS JARINGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. RESTU
PANCA ALAM DI NGEBEL PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rosita Ayu Krismara
NIM : 19414933
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Jaringan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Restu Panca Alam di Ngebel Ponorogo

Nama : Rosita Ayu Krismara

NIM : 19414933

TTL : Ponorogo, 27 April 1993

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Juli 2023

Pembimbing II

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803


Fery Setiawan, SE., MM
NIDN.0720128904

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M. Si
NIB.19760508 200501 1 1 002

Dosen Penguji :

Ketua

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Sekretaris

Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN.0730127102

Anggota

Naning Kristivana, SE. MM
NIDN.0721117501

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Ponorogo,



Rosita Ayu Krismara
Nim.19414933

MOTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau akan menjaga harta. Ilmu itu adalah penghukum (hakim) sedangkan harta adalah yang terhukum. Kalau harta itu berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan”

(Ali bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan suami saya yang sangat saya sayangi dan senantiasa memberikan semangat, nasihat doa dan restunya kepada saya.
2. Untuk semua keluarga saya yang telah memberikan doa dan dukungan.
3. Rekan-rekan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Allhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, maha besar pencipta alam semesta. Tidak ada Tuhan selain Allah yang tidak pernah berhenti melimpahkan kasih sayang pada hambanya. Tiada daya dan ilmu yang datang selain dari kasih sayang Allah Swt semata. Diiringi Rahmat Ilahinya, kami selalu menerima anugerah ilmu yang bermanfaat dengan mata putih dan jiwa yang berseri-seri. Aamiin.

Tidak terasa bahwa perjuangan telah mencapai pada tahap penyelesaian. Perjalanan panjang dan proses kreatif serta karya tak lain adalah demi pemenuhan tugas dan tanggung jawab. Setelah sekian lama perenungan, pengolahan, pembimbingan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun tentang skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Jaringan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Restu Panca Alam di Ngebel Ponorogo” disusun sebagai salah satu tugas akhir dari persyaratan akademik sarjana (S-1) di jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Selama penulisan skripsi ini dan selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada.

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristiyana,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Adi Santoso,SE.,MM selaku Pembimbing I dan Fery Setiawan,SE.,MM selaku pembimbing II yang telah mendidik selama kuliah dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Kepada Bapak Adib Fandi Budiman beserta jajaran staff karyawan PT. Restu Panca Alam yang telah membantu dalam pengambilan data dan memberikan informasinya.
6. Orang tua dan Suami yang tercinta dan senantiasa memberikan doa dan restunya kepada saya.
7. Rekan-rekan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas atas bantuanya kepada semua pihak. Semoga Allah Swt. Membalas kebaikan anda semua.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo.

Rosita Ayu Krismara
Nim.19414933

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	iii
MOTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pemasaran.....	8
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. <i>Marketing Mix</i> / Bauran Pemasaran.....	9
4. Kualitas Pelayanan.....	11
5. Kualitas Jaringan.....	13
6. Kepercayaan.....	18
7. Loyalitas Pelanggan.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
D. Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis Data	34
D. Metode Pengambilan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel, meliputi:	36
F. Metode Analisis Data.....	38
a. Uji Instrumen	38
- Uji Validitas	38
- Uji Reliabilitas	39
b. Analisa Regresi Linier Berganda	39
c. Uji Determinasi	40
d. Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
D. Profil Obyek Penelitian.....	44
1. Sejarah berdirinya PT. Restu Panca Alam	44
2. Struktur Organisasi PT. Restu Panca Alam.....	44
3. Visi & Misi PT. Restu Panca Alam.....	45
4. Produk layanan jasa yang tersedia di PT. Restu Panca Alam	45
E. Karakteristik Responden	46
F. Tanggapan Responden	49
G. Hasil Analisis Data.....	56
H. Pembahasan.....	66
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 2. Uji T	42
Gambar 3. Uji F	43
Gambar 4 Struktur Organisasi PT. Restu Panca Alam	45



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2 Pengukuran skala likert	36
Tabel 3 Usia Pelanggan.....	47
Tabel 4 Jenis Kelamin Pelanggan PT. Restu Panca Alam	48
Tabel 5 Data Lama Menjadi Pelanggan	48
Tabel 6 Nilai Rating Scale	49
Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	50
Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jaringan	51
Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan	53
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 11 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner	57
Tabel 12 Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisisioner	59
Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	62
Tabel 15 Hasil Pengujian Hipotesis	63
Tabel 16 Hasil Uji F	65

