

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
*PERCEIVED VALUE***

(Survey Pada Konsumen Swalayan Queens Mart Bungkal Ponorogo)



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
*PERCEIVED VALUE***

**(Survey Pada Konsumen Swalayan Queens Mart Bungkal
Ponorogo)**



SKRIPSI

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

Nama : Wiji Astutik
NIM : 22415627
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Trust*
Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Perceived Value*
(Survey Pada Konsumen Swalayan Queens Mart
Bungkal Ponorogo)
Nama : Wiji Astutik
NIM : 21415627
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 07 Oktober 2003
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, Kamis, 30 Juli 2026

Pembimbing I

Fery Setiawan, S.E., MM
NUPTK. 15527677668131043

Pembimbing II

Dr. Riawan, S.Pd., MM
NUPTK. 537763664131113

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Supriyanto Santoso, SE, M.Si.
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji:

Ketua

Fery Setiawan, S.E., MM
NUPTK. 15527677668131043

Sekretaris

Dr. Premi Wahyu W. MAB
NUPTK. 1543762663230223

Anggota

Yusup Arip, SE, MM
NUPTK. 8446763664137003

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi didalam 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 saya tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 Juli 2026



WIJI ASTUTIK

NIM. 22415627

MOTO

" Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.

Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang- gelombang itu yang bisa kau ceriakan"



HALAMAN PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada bapak negara Suwito dan Ibundaratu Dasri selaku orang tua tercinta yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian serta do'a, motivasi, semangat, dan nasihat yang tiada henti dalam setiap langkah kecil perjalanan putri cengengmu ini. Kalian adalah alasan penulis tetap berdiri ketika ingin menyerah dan alasan penulis terus berjuang untuk meraih mimpi-mimpi. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan pengorbanan kalian dengan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan yang berlipat ganda.
2. Kepada Uti dan Akung tercinta, dengan segala rasa hormat, cinta, dan syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada Uti dan Akung yang telah menjadi rumah, tempat bersandar, sekaligus orang tua yang senantiasa merawat, membesarkan, dan mendampingi penulis sejak kecil. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tak terhitung, serta setiap pelajaran hidup yang telah diberikan. kesabaran, dan dukungan Uti dan Akung, penulis mampu bertahan menghadapi setiap proses hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan,

umur yang penuh berkah, serta membalas setiap kebaikan, kasih sayang Uti dan Akung dengan balasan yang berlipat ganda.

3. Kepada Ayah kandung penulis, meskipun telah meninggalkan penulis sejak penulis berusia tiga tahun dan hingga kini tidak lagi hadir dalam perjalanan hidup penulis, penulis tetap menyimpan harapan dan doa yang terbaik untuk Ayah. Perjalanan untuk mencapai titik ini tidaklah mudah, tetapi penulis mampu bertahan, bangkit, dan menyelesaikan pendidikan ini dengan segala usaha dan perjuangan yang telah penulis lalui. Semoga suatu hari nanti Ayah mengetahui bahwa penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini menjadi salah satu bukti bahwa penulis mampu melewati setiap proses kehidupan dengan kuat, meskipun tumbuh tanpa kehadiran Ayah di sisi penulis.
4. Pasangan yang sangat berarti dalam hidup saya, Rio Raditya Furananda sosok yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan penulis. Terima kasih telah percaya pada kemampuan penulis dan memberikan dukungan, nasihat, dan cinta di setiap langkah perjalanan ini. dan selalu sabar dalam menemani, membantu, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dukungan dan motivasi penulis berhasil menyelesaikan skripsi di perguruan tinggi ini. Tanpamu, perjuangan ini tak akan terasa indah dan sekuat ini. Semoga setiap harapan baik yang telah kita rencanakan bisa terwujud di kemudian hari, dan setiap halaman karya ini menjadi saksi kecil dari besarnya peranmu dalam hidup penulis
5. Kepada sahabat terbaik penulis, Shofyya dan Ellen. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap tinggal di sisiku, bahkan di saat aku tidak selalu

baik-baik saja. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, perhatian, dan kepercayaan yang kamu berikan ketika aku hampir menyerah. Kehadiranmu mengajarkanku bahwa persahabatan sejati bukan tentang seberapa sering kita bersama, tetapi tentang siapa yang tetap menggenggam tangan kita di masa-masa tersulit. Kalian adalah salah satu anugerah terindah yang hadir dalam hidupku. Apa pun yang akan terjadi di masa depan, semoga persahabatan kita tetap menjadi cerita indah yang tidak lekang oleh waktu. Terima kasih atas setiap bantuan, memori indah, setiap perjalanan hidup, dan setiap momen berharga yang telah kita lalui bersama. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan dan kesuksesan dalam setiap langkah hidup kalian.

6. Terakhir diri penulis Wiji Astutik, terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan, bahkan ketika hidup tidak selalu berjalan sesuai harapan. Terima kasih karena terus melangkah meski lelah, tetap percaya meski sering diliputi keraguan, dan tidak menyerah meskipun berkali-kali ingin berhenti. Perjalanan ini tidak selalu mudah. Ada air mata yang tidak terlihat, doa yang dipanjatkan dalam diam, serta pengorbanan yang mungkin tidak pernah diketahui siapa pun. Namun, semua itu telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih sabar, dan lebih menghargai setiap proses.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta petunjuk-Nya, sehingga penulis diberikan kekuatan untuk merampungkan skripsi dengan *Judul “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI PERCEIVED VALUE (SURVEY PADA KONSUMEN SWALAYAN QUEENS MART BUNGKAL PONOROGO)”*. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sosok teladan yang telah membimbing umat manusia menuju peradaban yang terang benderang dengan nilai-nilai keislaman. Penyusunan tugas akhir ini merupakan langkah syarat akademik guna meraih gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, penulis menyadari adanya berbagai tantangan yang menguji kesabaran. Namun, berbagai dukungan, bimbingan, serta doa tulus dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT yang atas izin-Nya memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap tahap penelitian yang penulis lalui.
2. Bapak Dr. Rido Kurnanto, M.Ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

3. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr Riawan, S. Pd., MM selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Bapak Fery Setiawan,S.E, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan penuh, serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Riawan,S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan penuh, serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih atas ilmu dan nasihat, semoga ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara.
8. Segenap karyawan dan Pegawai Tata Usaha Program Studi Manajemen, terima kasih atas semua pelayanannya

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan kebaikan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian studi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki berbagai keterbatasan.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi para pembaca maupun perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Ponorogo, 30 Juli 2026

Penulis



Wiji Astutik

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
1. Manajemen.....	12
2. Manajemen Pemasaran	16
3. Perilaku Konsumen.....	20
4. Perilaku Pasca Pembelian	21
5. <i>Customer Loyalty</i>	21
6. <i>Perceived Value</i>	25
7. <i>Customer Trust</i>	29
8. Bauran Pemasaran.....	34
9. Bauran Produk	35

10. Service Quality.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Penelitian.....	49
2.4 Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Batasan dan Lokasi Penelitian	51
3.2 Jenis Penelitian	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	52
1. Populasi.....	52
2. Teknik Pengambilan Sample.....	53
3.4 Metode Pengambilan Data	55
3.5 Definisi Operasional Variabel	56
3.6 Metode Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	68
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
2. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	68
3. Sumber Daya Manusia	70
4. Gambaran Umum Responden.....	74
5. Deskripsi Variabel Penelitian	79
6. Uji Instrumen.....	88
7. Analisis Regresi Linear Berganda	95
a. Analisis Regresi Linear Berganda Model 1.....	95
b. Uji F (Simultan) Model 1	97
c. Uji T (Parsial) Model 1	98
d. Koefisien Determinasi (R^2) Model 1	99

e. Analisis Regresi Linear Berganda Model 2.....	100
f. Uji F (Simultan) Model 2	102
g. Uji T (Parsial) Model 2.....	103
h. Koefisien Determinasi (R^2) Model 2.....	104
8. Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	105
9. Uji Sobel.....	110
10. Uji Hipotesis.....	114
4.2 Pembahasan	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran-Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	140
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	148
Kuisisioner Penelitian.....	149
Karakteristik Responden	158
Deskripsi Variabel Penelitian	164
Tabulasi Data Mentah	179
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	191
Analisis Regresi Linear Berganda.....	199
Hasil Uji F	200
Hasil Uji T.....	201
Koefisien Determinasi (R^2)	202
Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	203
Hasil Analisis Uji Sobel	205
Hasil Analisis Uji Hipotesis	206

Dokumentasi Penelitian	207
Berita Acara Bimbingan.....	209
Bukti Submit Artikel	211
Bukti Cek Plagiarisme	212



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 2	Penilaian <i>Skala Likert</i>	56
Tabel 3	Definisi Operasional Variabel	57
Tabel 4	Frekuensi Jenis Kelamin	75
Tabel 5	Frekuensi Usia.....	76
Tabel 6	Frekuensi Jenis Pekerjaan	77
Tabel 7	Frekuensi Berdasarkan Frekuensi Belanja	78
Tabel 8	Interval Penilaian Deskripsi Variabel Penelitian	80
Tabel 9	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian <i>Customer Loyalty</i>	81
Tabel 10	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian <i>Perceived Value</i>	83
Tabel 11	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian <i>Customer Trust</i>	85
Tabel 12	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian <i>Service Quality</i>	86
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	89
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	93
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas <i>Perceived Value</i>	93
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Trust</i>	94
Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	94
Tabel 18	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 1	96
Tabel 19	Hasil Uji F Model 1	98
Tabel 20	Hasil Uji T Model 1	99
Tabel 21	Koefisien Determinasi (R^2) Model 1	100
Tabel 22	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 2	101
Tabel 23	Hasil Uji F Model 2.....	102
Tabel 24	Hasil Uji T Model 2.....	103
Tabel 25	Koefisien Determinasi (R^2) Model 2	104
Tabel 26	Sumber Koefisien Jalur Berdasarkan Output SPSS	106
Tabel 27	Pengaruh Langsung	108

Tabel 28	Pengaruh Tidak Langsung	109
Tabel 29	Pengaruh Total.....	109
Tabel 30	<i>Hasil Uji Sobel</i>	112
Tabel 31	Uji Mediasi.....	113
Tabel 32	Hasil Uji Hipotesis	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	49
Gambar 2	Struktur Organisasi Queens Mart.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	149
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	158
Lampiran 3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	164
Lampiran 4. Tabulasi Data Mentah	179
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas	191
Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda	199
Lampiran 7. Hasil Uji F	200
Lampiran 8. Hasil Uji T	201
Lampiran 9. Koefisien Determinasi (R^2)	202
Lampiran 10. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	203
Lampiran 11. Hasil Analisis <i>Uji Sobel</i>	205
Lampiran 12. Hasil Analisis Uji Hipotesis.....	206
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	207
Lampiran 14. Berita Acara Bimbingan	209
Lampiran 15. Bukti Submit Artikel.....	211
Lampiran 16. Bukti Cek Plagiarisme	212

ABSTRAK

Astutik, Wiji. (2026). *Pengaruh Service Quality dan Costumer Trust terhadap Customer Loyalty Melalui Perceived Value (Survey Pada Konsumen Swalayan Queens Mart Bungkal Ponorogo).* Skripsi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *customer trust* terhadap *customer loyalty* melalui *perceived value* pada Queen's Mart Bungkal, Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda melalui pendekatan *path analysis*. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Queen's Mart Bungkal, Ponorogo yang berjumlah **112 responden**, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*, serta *customer trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*. Selanjutnya, *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *customer loyalty*. Selain itu, hasil *path analysis* dan uji Sobel menunjukkan bahwa *perceived value* mampu memediasi secara signifikan pengaruh *service quality* dan *customer trust* terhadap *customer loyalty*. Dengan demikian, *perceived value* memiliki peran penting sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan *customer loyalty* pada Queen's Mart Bungkal, Ponorogo.

Kata kunci: *Service Quality, Customer Trust, Perceived Value, Customer Loyalty, Path Analysis*