

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU, REPUTASI
PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA BIRO JASA CV SANTOSO
JAYA KOTA KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Nabilla Putri Santoso
NPM : 19130210206
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM KADIRI
FAKULTAS EKONOMI
KEDIRI
2023**

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang pengaruh ketepatan waktu, reputasi perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Biro Jasa CV Santoso Jaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil pengaruh ketepatan waktu, reputasi perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Biro Jasa CV Santoso Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah data primer dan data sekunder. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Jumlah sampel pada penelitian sebanyak 54 responden. Pengolahan data pada penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Ada pengaruh secara parsial antara ketepatan waktu terhadap loyalitas dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara reputasi perusahaan terhadap loyalitas dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,005 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara kepercayaan terhadap loyalitas dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,009 < 0,05$. Ada pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Ketepatan waktu, Reputasi Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Biro Jasa CV Santoso Jaya dimana hasil uji F didapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Reputasi Perusahaan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL PROPOSAL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.5.1. Bagi Operasional.....	8
1.5.2. Bagi Akademis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Tinjauan dan Kajian Pustaka	16
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	16
2.2.2. Pengertian Pemasaran	17
2.2.3. Fungsi Pemasaran Pada Perusahaan.....	19
2.2.4. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.2.5. Ketepatan Waktu.....	20
2.2.6. Reputasi Perusahaan.....	22
2.2.7. Kepercayaan.....	25
2.2.8. Loyalitas Pelanggan	28
2.3. Teori Hubungan Antar Variabel	31
2.3.1. Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu Dengan Loyalitas Pelanggan	31

2.3.2.	Pengaruh Variabel Reputasi Perusahaan Dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.3.3.	Pengaruh Variabel Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.3.4.	Pengaruh Variabel X Dengan Loyalitas Pelanggan	33
2.4.	Kerangka Teoritik	35
2.5.	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	39
3.2.	Jenis Penelitian	39
3.3.	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.4.	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1.	Populasi	40
3.4.2.	Sampel.....	41
3.5.	Teknik Pengambilan Sampel	42
3.6.	Penentuan Jumlah Sampel	43
3.7.	Data dan Teknik Pengumpulannya	43
3.7.1.	Data dan Sumber Data	43
3.7.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8.	Identifikasi Variabel	46
3.8.1.	Variabel Indepen	46
3.8.2.	Variabel Dependen.....	46
3.9.	Definisi Operasional Variabel	46
3.10.	Teknik Analisis	49
3.10.1.	Uji Kualitas Data	49
3.10.2.	Uji Asumsi Klasik	50
3.10.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.10.4.	Uji Statistik t.....	53
3.10.5.	Uji Statistik F.....	54
3.10.6.	Koefisien Determinan (R ²)	54
3.11.	Jadwal Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian	58

4.4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.2	Analisis Deskriptif	63
4.1.3	Analisis Statistik.....	76
4.2	Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	84
4.2.1	Pengaruh Ketepatan Waktu secara Parsial dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Biro Jasa CV Santoso Jaya Kota Kediri	84
4.2.2	Pengaruh Reputasi Perusahaan secara Parsial dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Biro Jasa CV Santoso Jaya Kota Kediri	85
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan secara Parsial dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Biro Jasa CV Santoso Jaya Kota Kediri	87
4.2.4	Pengaruh Ketepatan Waktu, Reputasi Perusahaan, dan Kepercayaan secara Simultan dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Biro Jasa CV Santoso Jaya Kota Kediri	88
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
TABEL KUISIIONER		100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Uraian Pelanggan Dealer	41
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu (X1).....	63
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Reputasi Perusahaan (X2).....	67
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X3).....	70
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X^2)	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritik	35
Gambar 4. 1 Strùktur Organiasasi CV Santoso Jaya Kota Kediri	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	80