

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Barang siapa yang mengajak ke jalan petunjuk (hidayah) maka ia mendapat pahala sama dengan orang-orang yang mengikutinya tidak kurang sedikitpun dari pahala mereka. Barang siapa mengajak kepada jalan kesesatan, maka baginya dosa seperti dosa orang-orang yang mengikutinya tidak kurang sedikitpun dari dosa mereka.  
(HR. Muslim, Malik, Abu Daud dan Turmudzi)*

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

- ◆ *Istriku dan anak-anakku serta seluruh keluarga yang senantiasa berdo'a untuk keberhasilanku.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang **“Pengaruh *Service Excelent*, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan.**” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Moch Tholib, MSi, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
5. Istri dan anak-anakku tercinta serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, Desember 2016

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
INTISARI .....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	9

2.1.3	<i>Service Excelent</i> (Pelayanan Prima).....	11
2.1.4	Kepercayaan .....	14
2.2	Kerangka Pemikiran .....	16
2.3	Penelitian Terdahulu .....	17
2.4	Hipotesis .....	18
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian .....	19
3.2	Lokasi Penelitian .....	19
3.3	Populasi dan Sampel .....	19
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	20
3.5	Definisi Operasional.....	21
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.8	Analisis Data .....	24
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	24
3.8.2	Uji Validitas .....	24
3.8.3	Uji Reliabilitas .....	24
3.8.4	Analisis Regresi Berganda .....	25
3.8.5	Pengujian Hipotesis .....	25
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1	Identitas Responden .....	28
4.1.1	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4.1.2	Identitas Responden berdasarkan Pendidikan .....	28

4.1.3	Identitas Responden berdasarkan Usia.....	29
4.2	Deskriptif Variabel; .....	29
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Service Excelent</i> .....	29
4.2.2	Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	31
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	33
4.2.4	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	34
4.3	Uji Validitas .....	36
4.4	Uji Reliabilitas .....	38
4.5	Analisis Data .....	39
4.6	Pengujian Hipotesis .....	41
4.7	Koefisien Determinasi .....	44
4.8	Intervening .....	45
4.9	Pembahasan .....	46
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	16
4.1 Model Intervening .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel No.	Halaman
1.1 Pengguna Jasa Pelayanan CV Guna Cipta Abadi 2013 - 2015 .....	3
2.1 Matrik Jurnal / Penelitian Terdahulu .....	17
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	21
4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden .....	28
4.2 Tabel Pendidikan Terakhir Responden .....	28
4.3 Tabel Usia Responden .....	29
4.4 Deskriptif Variabel <i>Service Excecent</i> .....	29
4.5 Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	31
4.6 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	33
4.7 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	34
4.8 Hasil Validitas Variabel <i>Service Excecent</i> .....	36
4.9 Hasil Validitas Variabel Kepercayaan .....	37
4.10 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
4.11 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38
4.12 Reliabilitas Keseluruhan Instrumen Penelitian .....	38
4.13 Hasil Regresi Pengaruh <i>Service Excelent</i> , Kepercayaan Terhadap epuasan Pelanggan .....	39
4.14 Hasil Regresi Pengaruh <i>Service Excelent</i> , Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
4.15 Hasil Pengujian Hipotesis .....	41
4.16 Hasil Pengujian Hipotesis .....	42

4.17 Hasil Koefisien Determinasi .....	44
4.18 Hasil Koefisien Determinasi .....	44