

**PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PUSAT OLEH-OLEH GTT (GUDANGE TAHU TAKWA)
KECAMATAN NGASEM KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



Oleh:

EVA DWI ASTARI

9.313.388.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PUSAT OLEH-OLEH GTT (GUDANGE TAHU TAKWA)
KECAMATAN NGASEM KABUPATEN KEDIRI**

EVA DWI ASTARI

9313.388.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM.

NIP : 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.HI

NIP : 19861024 201503 2 003

NOTA DINAS

Kediri, 08 Mei 2020

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Eva Dwi Astari
NIM : 9313.388.15
Judul : Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-Oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.

NIP : 19740528 200312 2 001



Nilna Fauza, M.HI

NIP : 19861024 201503 2 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 08 Mei 2020

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Eva Dwi Astari
NIM : 9313.388.15
Judul : Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-Oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2020, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.

NIP : 19740528 200312 2 001



Nilna Fauza, M.H.I

NIP : 19861024 201503 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN (TRUST) TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PUSAT OLEH-OLEH GTT (GUDANGE TAHU TAKWA)
KECAMATAN NGASEM KABUPATEN KEDIRI**

EVA DWI ASTARI

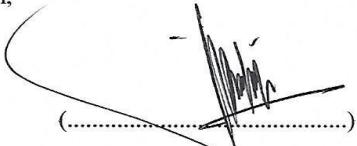
9313.388.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 06 Mei 2020

Tim Pengaji,

1. Pengaji Utama

Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001



(.....)



2. Pengaji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

(.....)

3. Pengaji II

Nilna Fauza, M.HI
NIP. 19861024 201503 2 003



Kediri, 08 Mei 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بِإِيمَانَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

(QS. An-Nisaa': 29)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan KehendakNya skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang nantinya diharapkan syafaatnya dihari kiamat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya, Ibu Suyatun dan Bapak Sugianto yang selalu menjadi alasan bagi saya untuk segera menyelesaikan pendidikan dan menjadi orang yang bermanfaat.
2. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Nilna Fauza, M.HI., yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Kakak saya Chandra Kristanto dan juga seluruh keluarga besar dimana selalu memberikan dukungan moral dan materiil untuk setiap cita-cita yang saya harapkan.
4. Pemilik Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, Bapak Gatot Siswanto yang telah memberi ijin dan banyak membantu saya pada saat penelitian.
5. Nailis Saida, Fikri Rizal dan Zein Ahmad, sahabat saya yang selalu menjadi *support system* dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu ada dalam keadaan apapun.
6. Sahabat saya Erliana Nur Azizah yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini, juga sahabat seperjuangan saya Elsa Rizki Aprilia dan Sriana yang selalu saya repotkan dan selalu menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat saya ‘Ulya Roaitunnaiflaha, Metta Faradella, Chandra Salma Fadhila, Eva Dewi Fitriani, Herlik Meisya Frestiwi, Miftakhul Jannah, Eka Susanti, Retno Sulistyani, Rita Diarmawati, Ardia Pramudita, Mylandika Dewi, Siti Zulaikhah, dan Distyowati Rahayu yang selalu menemani dan memberi warna dalam hidupku selama masa kuliah ini.

8. Teman-teman berproses saya di PPZ LMI Madiun 2018, KKN 09 2018, dan PPS SKS Bina Insani Kediri 2019.
9. Teman-teman yang membagikan foto wisuda kalian di media sosial. Karena secara tidak langsung telah menjadi motivasi buat saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridlaNya, ilmu, rizqi, dan jodoh. Serta selalu menjadi hamba yang lebih baik.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan kalian diterima Allah dan terhitung amal Jariyah serta semoga limpahan RahmatNya bagi kita semua. *Jazakumullah Ahsanal Jaza'*.

ABSTRAK

EVA DWI ASTARI, 2020. Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Skripsi Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing (1) Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan (2) Ibu Nilna Fauza, M.HI.

Kata Kunci: Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas

Kepercayaan (*trust*) adalah keinginan satu pihak untuk mendapatkan perlakuan dari pihak lainnya dengan harapan bahwa pihak lainnya akan melakukan tindakan penting untuk memenuhi harapan tersebut, terlepas dari kemampuannya untuk memonitor atau mengontrol pihak lain. Sedangkan loyalitas pelanggan merupakan wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan (*trust*) dan mengetahui loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional yang dimaksudkan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu variabel atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu 41 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) (X) dan loyalitas pelanggan (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup. Selanjutnya, hubungan kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri adalah sangat kuat, hasil ini berdasarkan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebesar 0,742 terletak di antara nilai 0,70-1,000. Analisis uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,911 > 2,02269$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepercayaan (*trust*) terhadap variabel loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Analisis uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besarnya nilai *R square* sebesar 0,551 artinya besarnya pengaruh variabel kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan sebesar 55,1% sedangkan sisanya (44,9%) dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-Oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri”. Sholawat dan salam selalu penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi Syari’ah.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Nilna Fauza, M.HI., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin,M.HI.selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta Bapak dan Ibu dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC, M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari’ah, beserta Bapak dan Ibu dosen staf program studi ekonomi syari’ah.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.

6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri 2015 terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri 2015.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengaharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 08 Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
F. Hipotesis Penelitian	16
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pelanggan.....	17

B. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	
1. Pengertian Kepercayaan	19
2. Jenis-jenis Kepercayaan.....	20
3. Indikator Kepercayaan.....	21
4. Manfaat Kepercayaan	22
C. Kepercayaan (<i>Trust</i>) Pelanggan Dalam Konsep Islam	23
D. Loyalitas Pelanggan	
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	26
3. Indikator Loyalitas.....	27
4. Tipe Loyalitas Pelanggan	28
5. Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	31
E. Loyalitas Pelanggan dalam Konsep Islam	34
F. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Definisi Operasional	41
E. Data dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Analisis Data.....	47

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
B. Karakteristik Responden.....	62
C. Deskripsi Data.....	66

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kepercayaan (<i>Trust</i>) Pelanggan Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	85
B. Loyalitas Pelanggan Pelanggan Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	90
C. Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	94

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan CV. GTT	4
Tabel 1.2	Distribusi Intensitas Pembelian	5
Tabel 1.3	Distribusi Loyalitas Pelanggan	6
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>) (X).....	43
Tabel 3.2	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	44
Tabel 3.3	Kriteria Teknik <i>Cronbach's Alpha</i>	53
Tabel 3.4	Interpretasi Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	57
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.2	Usia Responden	64
Tabel 4.3	Jenjang Pendidikan Responden	65
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	65
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan (<i>Trust</i>)	68
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	71

Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.9	Deskripsi Data Skor Penelitian	72
Tabel 4.10	Deskripsi Data Kepercayaan (<i>Trust</i>) dan Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4.11	Kategori untuk Variabel X (Kepercayaan (<i>Trust</i>))	74
Tabel 4.12	Kategori untuk Variabel Y Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 4.13	Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	76
Tabel 4.14	Hasil Autokorelasi	79
Tabel 4.15	Interpretasi Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	80
Tabel 4.16	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	81
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Regresi Sederhana	82
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	83
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Performance</i> Pasar.....	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat Oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatter Plot</i>)	78

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner
2. Lampiran 2 : Tabulasi Skor Kuesioner Variabel X dan Y
3. Lampiran 3 : Tabel R
4. Lampiran 4 : Tabel *Durbin – Watson*
5. Lampiran 5 : Tabel T
6. Lampiran 6 : Data Penelitian dan Hasil SPSS
7. Lampiran 7 : Daftar Konsultasi Skripsi
8. Lampiran 8 : Dokumentasi
9. Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup