

**PENGARUH *BRAND TRUST*, KUALITAS PELAYANAN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN ISANA MINIMART KOTA TANJUNGPINANG**

**WIRKA
NIM: 180461201008**



**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Wirka
NIM : 180461201008
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Trust*, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Isana Minimart Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi
Tanjungpinang, 20 Desember 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hji. Iranita, S.E., M.Si
NIDN. 1027087003

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIDN. 0021019202

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wirka
NIM : 180461201008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Trust*, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Isana Minimart Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,






Dosen Pembimbing I


H. Iranita, S.E., M.Si
NIDN. 1027087003

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIDN. 0021019202

Panitia Penguji

| Nama | Jabatan | Tanda tangan | Tanggal |
|--|---------------|---|-----------|
| <u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508222019031012 | Ketua Penguji |  | 20/1/2023 |
| <u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIDN. 1027087003 | Penguji I |  | 18/1/2023 |
| <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199012132018032001 | Penguji II |  | 18/1-2023 |
| <u>Kiki Wulandari, S.E., M.M</u> NIDN. 0021019202 | Penguji III |  | 19/1/23 |
| <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIDN. 0012018402 | Penguji IV |  | 20/1/2023 |

Tanggal Lulus: 05 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. H. Asmaul Husna, SE., AK., MM., CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Wirka
NIM : 180461201008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Trust*, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Isana Minimart Kota Tanjungpinang

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Wirka
NIM. 180461201008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Brand Trust*, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Isana Minimart Kota Tanjungpinang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang telah diberikan oleh kedua orang tua dan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S. Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. H.j Asmaul Husna, S.E, Ak., MM.CA, selaku Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si, selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Hj. Iranita, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan arahan serta kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Ibu Kiki Wulandari, S.E., MM, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan arahan serta kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Akademik dalam membimbing penulis menyelesaikan studi.
7. Seluruh Dosen Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi.
9. Teman-teman seperjuangan Putri Kusdana, Nova Harianti Lubis, Sofianti, Widya Sri Utami yang selalu membantu ketika penulis menghadapi kesulitan dan memberikan semangat satu hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman partner skripsi sekaligus sejurusan M.Jamil yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Angkatan 2018 khususnya Manajemen 2018 dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaan selama ini.

Dalam penulisan ini tentu masih banyak terdapat kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dari rekan-rekan pembaca sekalian sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 30 Desember 2022



Wirka

Nim. 180461201008

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | i |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.4. Pembatasan Masalah | 8 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1. Manfaat Praktis | 9 |
| 2. Manfaat teoritis | 9 |
| 1.7. Sistematika Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN | |
| HIPOTESIS | 12 |
| 2.1. Kajian Pustaka | 12 |
| 2.1.1 <i>Brand Trust</i> | 12 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 Kelengkapan Produk | 19 |
| 2.1.4 <i>Member Card</i> | 21 |
| 2.1.5 Loyalitas Konsumen..... | 22 |
| 2.2. Review Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis | 29 |
| 2.4.1 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Konsumen | 29 |
| 2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 29 |
| 2.4.3 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 30 |
| 2.4.4 Pengaruh <i>Brand Trust</i> , Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen | 30 |
| 2.5. Hipotesis | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 33 |
| 3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian..... | 33 |
| 3.1.1 Objek Penelitian..... | 33 |
| 3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian..... | 33 |
| 3.2. Metode Penelitian | 33 |
| 3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian | 34 |
| 3.3.1 Variabel Dependen..... | 34 |
| 3.3.2 Variabel Independen..... | 34 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data..... | 37 |

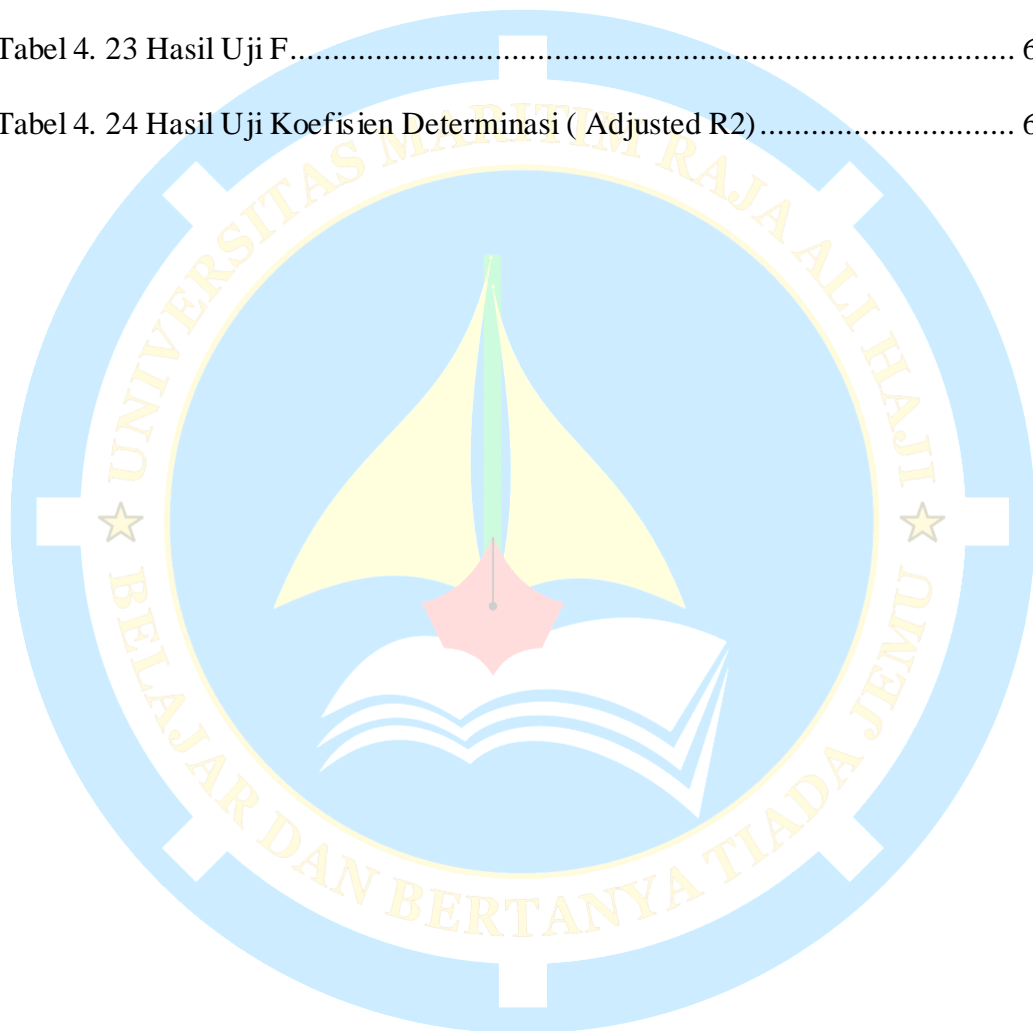
| | | |
|---------------|--|-----------|
| 3.4.1 | Data Primer..... | 37 |
| 3.4.2 | Data Sekunder..... | 37 |
| 3.5. | Metode Penentu Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 3.5.1 | Populasi..... | 37 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 38 |
| 3.5.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.6. | Metode Analisis Data..... | 39 |
| 3.6.1 | Analisis Regresi Linear Berganda | 40 |
| 3.6.2 | Uji Statistika Deskriptif | 40 |
| 3.6.3 | Uji Instrumen..... | 41 |
| 3.6.4 | Uji Kualitas Data..... | 42 |
| 3.6.5 | Uji Hipotesis | 44 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1 | Deskripsi Unit Analisis/Observasi | 46 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 46 |
| 4.1.2 | Distribusi Responden | 47 |
| 4.1.3 | Demografi Umum Responden..... | 47 |
| 4.1.4 | Deskripsi Variabel Penelitian..... | 49 |
| 4.2 | Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 54 |
| 4.2.1 | Uji Statistik Deskriptif..... | 54 |
| 4.2.2 | Uji Instrumen..... | 55 |
| 4.2.3 | Analisis Regresi Linear Berganda | 60 |
| 4.2.4 | Uji Kualitas Data..... | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 66 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian | 69 |
| 4.3.1 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Konsumen | 70 |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 71 |
| 4.3.3 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalita Konsumen..... | 72 |
| 4.3.4 Pengaruh <i>Brand Trust</i> , Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2 Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

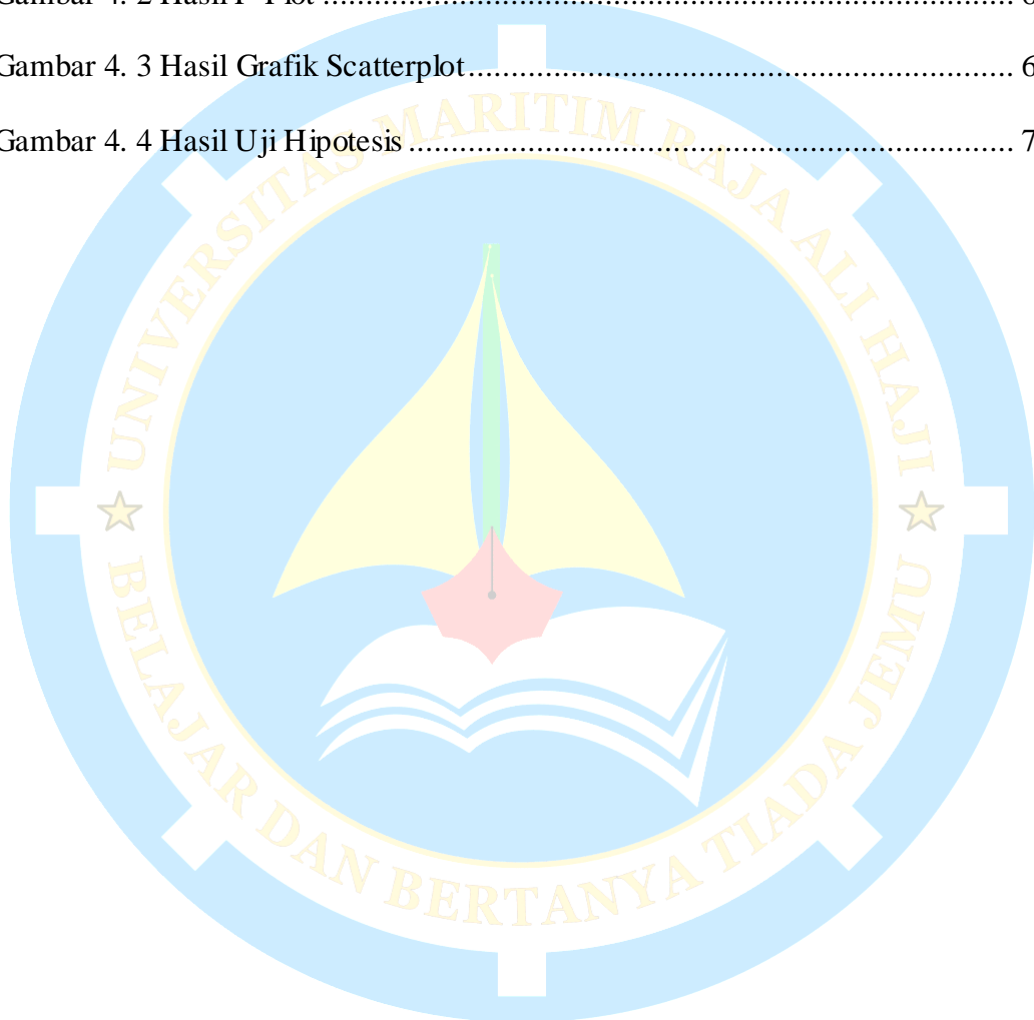
| No. Tabel | Uraian | Halaman |
|-------------|---|---------|
| Tabel 1. 1 | Jumlah Kunjungan Konsumen Per Hari Pada Isana Minimart Kota Tanjungpinang | 4 |
| Tabel 2. 1 | Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Tabel 3. 1 | Operasionalisasi Variabel | 35 |
| Tabel 4. 1 | Distribusi Responden..... | 47 |
| Tabel 4. 2 | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 48 |
| Tabel 4. 3 | Identitas Responden Berdasarkan Umur | 48 |
| Tabel 4. 4 | Jumlah Belanja di Isana Minimart | 49 |
| Tabel 4. 5 | Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand Trust</i> (X1) | 49 |
| Tabel 4. 6 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 51 |
| Tabel 4. 7 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Produk | 52 |
| Tabel 4. 8 | Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen..... | 53 |
| Tabel 4. 9 | Hasil Uji Deskriptif | 54 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Validitas Variabel <i>Brand Trust</i> | 56 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 56 |
| Tabel 4. 12 | Hasil Validitas Variabel Kelengkapan Produk | 57 |
| Tabel 4. 13 | Hasil Validitas Variabel Loyalitas Konsumen | 57 |
| Tabel 4. 14 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Trust</i> | 58 |
| Tabel 4. 15 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 58 |
| Tabel 4. 16 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelengkapan Produk | 59 |
| Tabel 4. 17 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen..... | 59 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 60 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov | 63 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Glejser | 65 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Statistik t | 66 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji F | 68 |
| Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) | 69 |



DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Uraian | Halaman |
|-------------|-------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 | Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| Gambar 4. 1 | Hasil grafik Histogram..... | 62 |
| Gambar 4. 2 | Hasil P-Plot | 62 |
| Gambar 4. 3 | Hasil Grafik Scatterplot..... | 65 |
| Gambar 4. 4 | Hasil Uji Hipotesis | 70 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Input Data (Entry Kuesioner)
- Lampiran 3. Output Olahan Data
- Lampiran 4. Tabel r
- Lampiran 5. Tabel t

