

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PRODUK MELIA PROPOLIS  
PT. MELIA SEHAT SEJAHTERA  
DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**WIKEN NOPRIMA JUSNITA**  
**1910070530043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2023**

Wiken Noprimai Jusnita

**Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Produk Melia Propolis PT. Melia Sehat Sejahtera Di Kota Padang.**

xi + 106 halaman + 34 tabel + 9 gambar + 1 grafik + 13 lampiran

**ABSTRAK**

Loyalitas pelanggan adalah wujud kesetiaan pelanggan untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan *continue* atau terus menerus. Loyalitas pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan dan perkembangan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan pelanggan dan variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada produk Melia Propolis PT. Melia Sehat Sejahtera Di Kota Padang. Konsepsi penelitian ini adalah model *path analysis*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data penelitian melalui kuesioner dengan skala *likert*.

Berdasarkan hasil analisis variabel kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan  $t$  hitung 2,039 >  $t$  tabel 1,661 ( $\text{sig} = 0,044 < 0,05$ ) artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Besarnya pengaruh 0,032 atau 3,2%. Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan  $t$  hitung 2,328 >  $t$  tabel 1,661 ( $\text{sig} = 0,022 < 0,05$ ) artinya  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Besarnya pengaruh 0,042 atau 4,2%. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan  $t$  hitung 4,605 >  $t$  tabel 1,661 ( $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ) artinya  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Besarnya pengaruh 0,180 atau 18%. Kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan  $t$  hitung 2,740 >  $t$  tabel 1,661 ( $\text{sig} = 0,007 < 0,05$ ) artinya  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Besarnya pengaruh 0,070 atau 7%. Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan  $t$  hitung 2,948 >  $t$  tabel 1,661 ( $\text{sig} = 0,004 < 0,05$ ) artinya  $H_5$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Besarnya pengaruh 0,081 atau 8,1%. Pengaruh tidak langsung kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,293 atau 29,3%. Pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,328 atau 32,8%.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kepercayaan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun kepuasan pelanggan tidak memediasi kepercayaan pelanggan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan**

**Daftar Bacaan : 48 (2017-2022)**

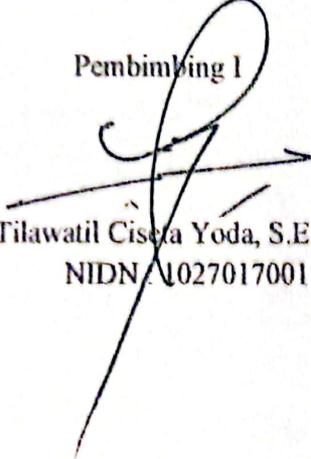
## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Produk Melia Propolis PT. Melia Sehat Sejahtera Di Kota Padang.  
Nama : Wiken Noprimai Jusnita  
NPM : 1910070530043  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 06 Juni 2023

### KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I

  
Tilawatil Cisepta Yoda, S.E., M. Si.  
NIDN: 1027017001

Pembimbing II

  
Syariful, S.E., M.Si  
NIDN : 1017157001

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI

DEKAN

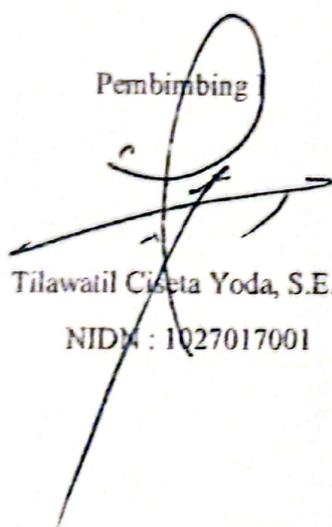
  
Yefri Reswita, S.E., M.Si., Akt.  
NIDN. 1027017001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Produk Melia Propolis PT. Melia Sehat Sejahtera Di Kota Padang.  
Nama : Wiken Noprimai Jusnita  
NPM : 1910070530043  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

### KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



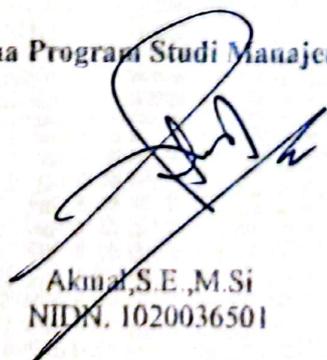
Tilawatil Cisseta Yoda, S.E., M. Si.  
NIDN : 1027017001

Pembimbing II



Syaiful, S.E., M.Si  
NIDN : 1017157001

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si  
NIDN. 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiken Noprimai Jusnita

NPM : 1910070530043

Program Studi : Fakultas Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Produk Melia Propolis PT. Melia Sehat Sejahtera Di Kota Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 27 Juli 2023

Wiken Noprimai Jusnita  
NPM.1910070530043