

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PERSONALITAS WIRANIAGA DAN
KEMENARIKAN MODEL PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Toko Grosir MD ACC Semarang)



Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh :

SITI MUZARONGAH

NIM.E2A016118

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PERSONALITAS WIRANIAGA DAN
KEMENARIKAN MODEL PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Toko Grosir MD ACC Semarang)



Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh :

SITI MUZARONGAH

NIM.E2A016118

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

2020

PENGESAHAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Siti Muzarongah
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016118
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Personalitas Wiraniaga dan Kemenarikan Model Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Grosir MD ACC Semarang Tahun 2019 – 2020)

Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

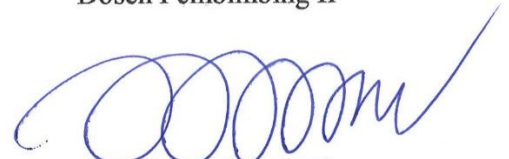
Semarang, 27 April 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Suwardi, MM)



(AM Jumai, SE, MM)

NIP.19590519198703100

NIK.K1026287



Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Drs. Triyono, MM)

NIP.195902061986031003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Siti Muzarongah
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016118
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Personalitas Wiraniaga dan Kemenarikan Model Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Grosir MD ACC Tahun 2019 - 2020)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal 30 April 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.



1. Pembimbing 1

(Dr. Suwardi, MM)

NIP.19590519198703100

2. Pembimbing 2

(AM Jumai, SE, MM)

NIK.K1026287

3. Penguji 1

(Nurhayati, SE, MM)

NIP.2861026227

4. Penguji 2

(Dr. Haerudin, MT)

NIP.2861206313


PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah digunakan untuk gelar Strata Satu (S1) baik dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun universitas lainnya. Semua informasi dalam skripsi ini yang berasal dari penulisan lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua dari Skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.



Semarang, 22 April 2020




Siti Muzarongah

NIM.E2A016118

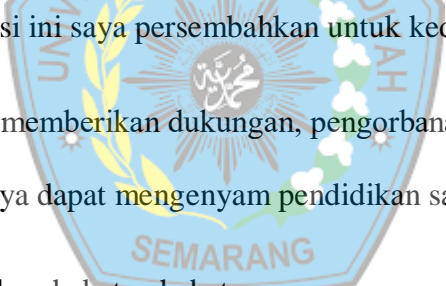
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Kalau bukan untuk bermanfaat, lalu buat apa kita hidup? Hidup sekali, berarti, lalu mati.”– Ahmad Rifa’I Rif’an

“Kebahagiaan adalah kesetiaan...setia atas indahnya merasa cukup...setia atas indahnya berbagi...setia atas indahnya ketulusan berbuat baik.”– Tere Liye

Persembahan



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta,
Terimakasih telah memberikan dukungan, pengorbanan, kasih sayang serta do'a
sehingga saya dapat mengenyam pendidikan sampai perguruan tinggi ini.
Terimakasih kepada sahabat-sahabat yang saya sayangi yang selalu memberikan
dukungan dan do'a.

dan terimakasih kepada,

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang,

Karena dari kampus inilah saya banyak belajar, mendapatkan pengalaman
dan mengerti bagaimana arti berjuang.

KATA PENGANTAR

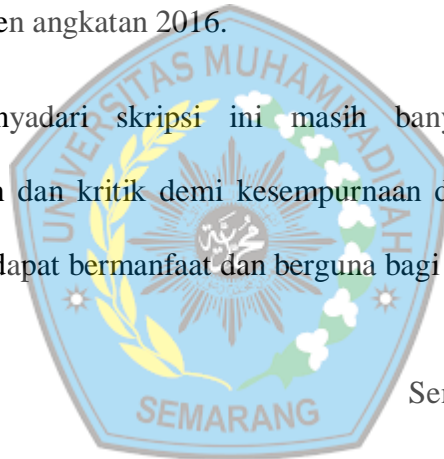
Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Personalitas Wiraniaga, dan Kemenarikan Model Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Toko Grosir MD ACC Semarang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Dr. Suwardi, MM. selaku Pembimbing I dan Bapak AM Jumai, SE, MM. selaku Pembimbing II yang telah membantu penulisan Skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Masrukhi, M.pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang.
2. Bapak Dr. Haerudin, MT. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.
3. Bapak Drs. Triyono, MM. selaku Ketua Jurusan/Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.
4. Bapak Setia Budhi Wilardjo, MM. selaku Dosen Wali.
5. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Kedua orang tua tercinta yang memberikan nasihat dan dorongan baik berupa materi, moril dan do'a yang tiada hentinya.
7. Ibu Maya Dewi, selaku atasan Toko MD ACC yang telah memberikan kesempatan ijin untuk menyelesaikan agenda perkuliahan.
8. Teman-teman karyawan MD ACC, yang membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
9. Teman-teman seperjuangan (Pak Ardi, Alfi, Lutfi) terima kasih telah banyak membantu dan rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi S1 Manajemen angkatan 2016.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Semarang, 22 April 2020

Penulis,

Siti Muzarongah

NIM.E2A016118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Penjualan	18
2.1.2 Grosir (<i>Wholesaler</i>).....	29

2.1.2 Loyalitas Pelanggan	40
2.1.3 Kualitas Pelayanan	48
2.1.4 Kepercayaan Pesonalitas Wiraniaga	57
2.1.5 Kemenarikan Model Produk	66
2.2 Penelitian Terdahulu.....	74
2.3 Kerangka Berpikir	81
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	82
2.5 Hipotesis Penelitian.....	88
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	90
3.1.1 Variabel Penelitian	90
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	90
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan Sampel	93
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	93
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	93
3.3 Jenis dan Sumber Data	95
3.3.1 Jenis Penelitian.....	95
3.3.2 Sumber Data.....	95
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	96
3.4 Metode Analisis Data	97
3.4.1 Analisis Deskriptif	97
3.4.2 Analisis Kuantitatif	97
3.4.3 Uji Kualitas Data	98

3.4.3.1 Uji Validitas	98
3.4.3.2 Uji Reliabilitas.....	98
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	99
3.4.4.1 Uji Normalitas	99
3.4.4.2 Uji Autokorelasi	99
3.4.4.3 Uji Multikolinieritas	100
3.4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	101
3.5 Uji Regresi Linier Berganda	101
3.6 Pengujian Hipotesis.....	102
3.6.1 Uji t (Parsial)	102
3.6.2 Uji F (Simultan).....	103
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	105
4.1.1 Gambaran Umum Toko MD ACC Semarang	105
4.1.2 Karakteristik Responden.....	106
4.2 Hasil Analisis Data.....	108
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	108
4.2.2 Uji Kualitas Data	112
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	115
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	120
4.2.5 Pengujian Hipotesis	121
4.3 Pembahasan	125

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	137



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	74
Tabel 3.1. Perhitungan Sampel	94
Tabel 3.2. Skala Likert	96
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	107
Tabel 4.2. Asal Usul Menurut Kabupaten Responden	108
Tabel 4.3. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	109
Tabel 4.4. Deskriptif Variabel Kepercayaan Personalitas Wiraniaga.....	110
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Kemerarikan Model Produk	111
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	112
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas	113
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	114
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas	115
Tabel 4.10. Hasil Uji Autokorelasi	117
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	118
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	120
Tabel 4.13. Hasil Uji t	122
Tabel 4.14. Hasil Uji F	123
Tabel 4.15. Hasil Uji R ²	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Pelanggan Toko Grosir MD ACC TH. 2016-2018.....	2
Gambar 1.2. Data Penjualan Produk Toko Grosir MD ACC TG. 2016 - 2018.....	3
Gambar 2.1. Proses Pertukaran.....	19
Gambar 2.2. Tahap-tahap Penjualan	22
Gambar 2.3. Keputusan Pemasaran Pedagang Grosir.....	36
Gambar 2.4. Tingkat-tingkatan (<i>Level</i>) Produk.....	68
Gambar 2.5. Kerangka Berpikir.....	82
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (<i>Probability Plot</i>).....	116
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	116
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	119