

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

FADHIIL SINDHU RADUSYA

201710160311326

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen

Oleh :

FADHIL SINDHU RADUSYA

201710160311326

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan di PT.Lima Tujuh Samudra Surabaya)**

Oleh :

Fadhiil Sindhu Radusya

201710160311326

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.


Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pelanggan di PT.Lima Tujuh Samudra Surabaya)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fadhil Sindhu Radusya

NIM : 201710160311326

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Penguji III : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Penguji IV : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Fadhiil Sindhu Radusya

NIM : 201710160311326

Program Studi : Manajemen

Email : sindhutok@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 01 Januari 2024

Yang membuat Pernyataan



Fadhiil Sindhu Radusya

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)**

Fadhil Sindhu Radusya, Sri Nastiti Andharini, Ardik Praharjo

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Email: Sindhutok@gmail.com

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dan upaya untuk menciptakan loyalitas pelanggan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak lepas dari adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan dan kepercayaan pelanggan pada Perusahaan penyedia jasa pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya yang berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dimana sample dipilih secara acak. Penelitian ini menggunakan *uji t* yang diolah dengan program SPSS.

Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, serta kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Perusahaan Ekspedisi, Path Analysis

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE**

(Customer Study at PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)

Fadhil Sindhu Radusya, Sri Nastiti Andharini, Ardik Praharjo

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Email: Sindhutok@gmail.com

ABSTRACT

Customer loyalty has an important role in efforts to achieve the goals set by the company and efforts to create customer loyalty which is aimed at the company's ability to create customer satisfaction. Customer satisfaction cannot be separated from the quality of service provided by the Company and customer trust in the service provider company. The aim of this research is to examine the role of consumer satisfaction as a mediating variable on the influence of service quality and trust on customer loyalty at PT. Five Seven Oceans Surabaya. The sample in this research is consumers of PT. Lima Seven Samudra Surabaya, totaling 100 people. Sampling was carried out using a nonprobability sampling method where the sample was chosen randomly. This research uses t test which is processed with the SPSS program.

The results of the partial analysis show that (1) service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) service quality, trust and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Apart from that, service quality has a positive effect on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable, and trust has a positive effect on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. So it can be concluded that customer satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and trust and customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Expedition Company, Path Analysis

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridhonya semata, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)”**. Tidak lupa shalawat beserta salam semoga terlimpahkan pada Nabi Besar, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, pengikutnya hingga akhir zaman, *Aamiin Ya Rabbal 'Alaamiin*.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Selama studi dan dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T atas segala kemudahan serta petunjuk yang diberikan selama pengerjaan tugas akhir ini
2. Kepada kedua orang tua saya bapak alm. Ganri Yusmiko. S.E dan Ibu Anjras Muncarsih S.H tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan serta selalu mendoakan saya. Tidak lupa juga terima kasih kepada saudara saya Pramadya Adzan Duhri yang telah memberikan dukungannya
3. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang dan Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M dan Ardik Praharjo, S.AB., M.AB. yang telah bersedia meluangkan waktu yang cukup panjang untuk membimbing, mengoreksi, memberikan arahan serta saran dan masukan yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. selaku dosen wali kelas Manajemen F angkatan 2017.
7. Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya.
8. Calon istri tercinta Nanda Wijayanti Kusuma Wardani S.pt yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
9. Teman-teman Manajemen F angkatan 2017, atas kenangan, cerita dan kerjasama selama masa kuliah semoga kita mendapatkan hasil yang terbaik.
10. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ucapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya berikan dan saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya mendapatkan balasan yang lebih dan tercatat sebagai amal ibadah yang tiada ternilai. *Aamiin*

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan, semoga bermanfaat dan bernilai ibadah. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya tulis saya selanjutnya. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

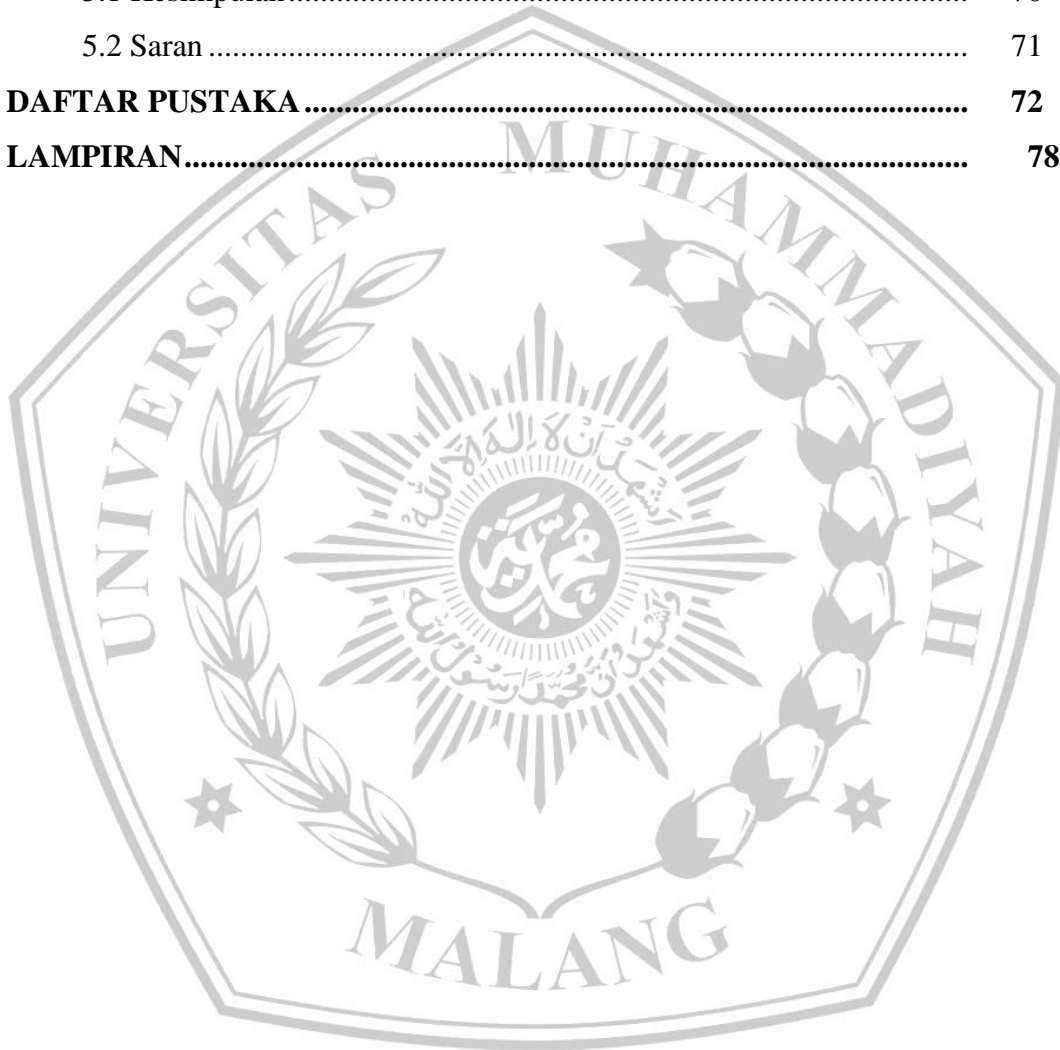
Malang, 01 Januari 2024

Fadhiil Sindhu Radusya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi Penelitian	33
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Uji Instrumen	37
3.8 Uji Asumsi Klasik	38
3.9 Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.2 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Penjualan Semester 1 Tahun 2021	4
1.2	Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan	5
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	8
3.1	Rentang Skala.....	42
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.5	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	51
4.6	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.7	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	53
4.8	Hasil Uji Validitas	55
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.10	Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
4.11	Koefisien Analisis Jalur Struktur I.....	59
4.12	Koefisien Analisis Jalur Struktur II.....	61
4.13	Perhitungan Pengaruh	64
4.14	Perhitungan Pengaruh	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	28
4.1	Hasil Uji Normalita	57
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.2	Diagram Jalur Analisis Struktur I dan II	61



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Daniel Okki Rizki Kesuma, Azis Fathoni, dan Leonardo Budi Hasiholan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cke Teknik Semarang. *Journal of Management* 4 (4).
- Aeni, Nur., Siti Istikhoroh., 2023, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pengguna Shopee Mahasiswa Universitas Pgri Adi Buana Surabaya), *Journal Of Sustainability Business Research (Jsbr)* Vol-1, Issue-1,
- Agus, Hermawan. (2011). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Ainiyah (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Paket Gratis Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo)
- Alfajar, Fachrul., Mustainah., Muzakir Tawil., Jetty Jetje Polii., 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu, *Cendrawasih Journal Pf Administration Management Public Literation* Volume 1, Nomor 1,
- Ali Hasan, (2008), *Marketing, Media Utama*, Yogyakarta.
- Amin Widjaja, (2008), *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Harvarindo, Jakarta.
- Amstrong, P. K. (2017). *Dasar-Dasar Pemasaran (Ke-9 Jilid 2 Ed.)*. Jakarta: Pt Indeks.
- Aris Irnandha (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta), Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Arrozi, Lismawati, Mf., 2020, Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Trust Dan Switching Barrier Pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati, *Jca Ekonomi* Volume 1 Nomor 2
- Azis (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))

- Azizah, Muidatul And Wikaningtyas, Suci Utami (2018) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Service Three Media Computer Yogyakarta). Skripsi Thesis, Stie Widya Wiwaha.
- Bakry, Umar Suyadi. (2016). Metode Penelitian Hubungan Internasional, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bolang, V.R., Masie, J.D.D., Soegoto, A.S., (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. Jurnal Riset ekonomi, Manajemen Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi. Vol. 3.
- Budi, I.S., (2010), Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah dan Reputasi Bank terhadap Retensi Nasabah pada Bank Central Asia di Surabaya, Skripsi, Surabaya: Program Pendidikan Strata Satu STIE Perbanas Surabaya.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt Fifgroup Cabang Manado). Jurnal Emba, 4(1), 109–119.
- Engel, James et al. (2016). Consumer Behavior. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Fadhila, Nurul Aini., Diansyah., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center, Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1
- Fortuna, I., dkk. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)”. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Volume 14, Nomor 2 (hlm. 290-293)
- Gaffar, Vanessa. (2007). Customer Relationship Management and Marketing Public Relation. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Gayat (2021), Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Upc Sawah Lebar)
- Griffin, (2005), Customer Loyalty, Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business And Management Review*, 2(2).
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Indrawati, Budi., Murti Wijayanti., Triana Yuniati., 2021, Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan Gofood di Kota Bekasi, PTIMAL : *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.15 No.2
- Inten Sueni. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurusan Manajemen Universitas Syiah Kuala*.
- Irnanda, Aris. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat.
- Kasmir. 2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi 12. Jilid 1. (Bob Sabran). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip, (2017), *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, and Amstrong , (2017) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Indeks.
- Kriyantono, R. (2017). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kurniasari, Nina Dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, Vol. 1, No.3, Hal: 57-68.
- Kusuma, Evan Chandra., 2018, Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator (Studi Pada Pt.Kai Kota Malang), *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* Vol. 5 No.1, J

- Leninkumar, V. (2017). The Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Trust On Customer Loyalty. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 7(4).
- Lovelock, Christopher.(2014).Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta:Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra, Kevin Putra., Ratih Indriyani., 2018, Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo, Agora Volume 7. No : 1
- Maknunah, Lu'lu Ul., Endang Astuningtyas., 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar., Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Volume 14, No 02
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Mowen, John C. Michael Minor. (2013). *Perilaku Konsumen* (Jilid 1) Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad In'amul Chulaifi, Endang Setyowati. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya". *Jurnal Of Management*. Vol.3, No.1, Hal.40-54.
- Narullah (2018), Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember
- Nugraha, Tezar Putra., Ryna Parlyna., Nurdin Hidayat., 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X, *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan* Volume 2 No. 2
- Odunlami, I.B., Matthew, A.O., (2015). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria. *Int. J. Manag. Stud. Res. IJMSR*. 3, 59–69.

- Olson. Jerry and Peter. Paul Olson, (2013) *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9 Buku 1, Jakarta: Salemba Empat
- Panjaitan, Januar Efendi., Ai Lili Yuliati., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, *Derema Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2
- Rai, A. K., Medha, S., 2013, *The Antecedents of Customer Loyalty : An Empirical Investigation in Life Insurance Context*. 5(2), 139–163
- Regata., Ni Made Wulandari Kusumadewi., 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen*, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3,
- Robinette, Scott. (2001). *Emotion Marketing*. Jakarta :Mc.Grow Hill Book Company
- Rusman, A. M. (2013). *Model-Model Pembelajaran*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Saputri, A. N. J., Apriani, V., Sudrajat, A., 2021, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (J&T Express)*. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vo. 16, No. 1, pp. 95-103.
- Santoso Singgih,(2011), *Structural Equation Modeling*, Edisi 1, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Saravanakumar, D. (2014), *Effect Of Service Quality On Customer Loyalty : Emprical Evidence From Co-Operative Bank*. *International Journal of Business and Administrasion Research Review*, 2 (4) : 87-94.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior* Edisi 11 Global Edition . England: Pearson Education Limited
- Simatupang., 2017, *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Dan Nilai Terhadap Loyalitas Produk*, *Jrmb*, Volume 12, No.1
- Sitorus, T., Yustisia, M., 2018, *Milawati Yustisia The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty : The Role Of*. 12(3), 639–654.
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., Arie Wicaksono, A., Albadriyah Widsata, P., Straitliner Express, P., & APP Jakarta Kemenperin, P. (2019). *International Review of Management and Marketing Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications*

for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97

- Subawa, I Gede Benny., Eka Sulistyawati., 2020, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 2
- Sucihati., Suhartini., 2020., Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang, *Jurnal Manajemen Perusahaan*, Vol. 1 No. 1
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Supertini, N.P.S. S., N.L.W.S. Telagawathi., N.N. Yulianthini., 2020, Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja, *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* Vol 2 No. 1
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Syaifullah., 2018, Pengaruh Kepercayaan Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Spectrum Lintas Service Di Kota Batam, *Jim Upb* Volume 6 No.1 2
- Taufan, Sonny., Muhamad Nur Ahsan., 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Bengkel Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Setiajaya Mobilindo – Setiajaya Toyota Depok, *Ultima Management* Vol. 15, No. 2
- Tjiptono, Fandy. (2016), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Wayuni (2021), Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan J&T Ekspres
- Wicaksono (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)
- Yuliarmi dan Riyasa. (2015). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi
Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)

ORIGINALITY REPORT

19%	19%	6%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	3%
2	eprints.undip.ac.id Internet Source	3%
3	konsultasiskripsi.com Internet Source	3%
4	docplayer.info Internet Source	2%
5	ejournal.borobudur.ac.id Internet Source	2%
6	riset.unisma.ac.id Internet Source	2%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
8	www.researchgate.net Internet Source	2%