

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)**



**Oleh:**

**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

**NPM: 19.1.02.12002**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)**



**Oleh:**

**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

**NPM: 19.1.02.12002**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

**NPM: 19.1.02.12002**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

**NPM : 19.1.02.12002**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 20 Mei 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

**2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

N.P.M : **19.1.02.12002**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 20 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Yasinta Zarasetya Rachmad  
NPM : 19.1.02.12002  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 9 Desember 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Jl. Dukuh Jurang Indah 44B Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Basuki Rachmad  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Dukuh Jurang Indah 44B Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sememu 01, Lumajang tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Pasirian, Lumajang tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Tempeh, Lumajang tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**YASINTA ZARASETYA RACHMAD**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas hidayah dan rahmat-Nya sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CV TRIMEDIA UTAMA SURABAYA)”** dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan do'a, memberikan ketabahan dan kesabaran selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Strata satu (S-1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr, Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M. selaku dosen wali SM-5 yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Dr. Djawoto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan pengarahan selama proses penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan selama masa perkuliahan.

7. Kepada pimpinan CV Trimedia Utama Surabaya yang telah membantu saya dengan bersedia mengizinkan ijin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Kepada kakak dan keluarga saya yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada teman dan sahabat saya yang mendukung, membantu, dan menemani saya selama ini mengerjakan skripsi.
10. Kepada seluruh teman-teman kelas SM-5 angkatan 2019 atas dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Kepada Lee Haechan yang secara tidak langsung menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kemampuan. Untuk itu, diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, peneliti mengucapkan puji syukur serta semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi seluruh pembaca.

Surabaya, 5 Maret 2023

Peneliti,

Yasinta Zarasetya Rachmad



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Promosi .....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Kepercayaan.....	14
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Rerangka Konseptual.....	20

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..	22
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.3.5 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..	25
2.3.7 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.8 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3.10 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel.....	30
3.2.1 Teknik Sampling .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4.1 Variabel Penelitian .....	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	38
3.5.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	38

3.5.3 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	40
<b>BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.3 Teknik Analisis .....	45
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
4.3.2 Analisis Inferensial dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	50
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. 61	
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 62	
4.4.5 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	63
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.. 64	
4.4.7 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64
4.4.8 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
4.4.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
4.4.10 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	67
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Keterbatasan.....	70
5.3 Saran.....	71
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Data Penjualan Media Luar Ruangan .....	4
2. Daftar Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
3. Skala Likert .....	33
4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pembelian dalam 1 Tahun Terakhir .....	44
6. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	44
7. Kelas Interval .....	45
8. Tanggapan Responden terhadap Promosi (P) .....	46
9. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (K. Pel) .....	46
10. Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan (K) .....	47
11. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Kep. P) .....	48
12. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan (LP) .....	48
13. Nilai <i>Outer Loading</i> .....	50
14. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	51
15. Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	52
16. Hasil <i>Original Sample</i> .....	53
17. Hasil <i>Original Sample</i> .....	55
18. Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	57
19. Hasil Uji Hipotesis .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	
1. Rerangka Konseptual .....	21
2. Hasil <i>Output Partial Least Square</i> (PLS) .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. Kuesioner .....	78
2. Tabulasi Kuesioner.....	84
3. Hasil <i>Output</i> PLS .....	87
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	92
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	93
6. Surat Ijin Riset .....	94
7. Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner .....	95
8. Sertifikat Hasil Penelitian .....	96
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	97
10. Hasil Plagiasi.....	98

