

**PENGARUH *TRUST*, *SERVICE QUALITY* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER*  
*LOYALTY* PADA TOKO PUTRA JAYA SIBOLGA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**JANSEN TEGUH  
NIM. 222110773**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

# **THE EFFECT OF TRUST, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT PUTRA JAYA STORE SIBOLGA**

## **FINAL RESEARCH**

By:

**JANSEN TEGUH**  
**Student Number. 222110773**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT  
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGARUH *TRUST*, *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER* *LOYALTY* PADA TOKO PUTRA JAYA SIBOLGA**

#### **SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**JANSEN TEGUH**  
**NIM. 222110773**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



**Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si.**

Dosen Pembimbing II,



**Suci Pertiwi, S.E., M.Si.**

Medan, 22 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



  
**Christine, S.M., M.Si.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Kami yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110773

Nama : Jansen Teguh

Kami telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Trust, Service Quality* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Toko Putra Jaya Sibolga

Tempat Penelitian : Toko Putra Jaya Sibolga

Alamat : Jalan Diponegoro No. 30

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini kami menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya kami sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka kami bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah kami terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, kami menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir kami. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir kami, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa kami akan mempertahankan hak eksklusif kami untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir kami guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian surat pernyataan ini kami perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Jansen Teguh

## ABSTRAK

Toko Putra Jaya Sibolga adalah toko suku cadang ritel kendaraan yang menyediakan berbagai kebutuhan spare part bagi masyarakat dan bengkel di Kota Sibolga. Dalam menghadapi persaingan usaha ritel suku cadang kendaraan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu mempertahankan *customer loyalty* sebagai faktor penting dalam keberlangsungan usaha. *Customer loyalty* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya *trust*, *service quality*, dan *customer satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *trust*, *service quality*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Toko Putra Jaya Sibolga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan tetap Toko Putra Jaya Sibolga yang berjumlah 54 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust*, *service quality*, dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, baik secara parsial maupun simultan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,644 menunjukkan bahwa variabel *trust*, *service quality*, dan *customer satisfaction* mampu menjelaskan *customer loyalty* sebesar 64,4%, sedangkan sisanya sebesar 35,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan *trust*, *service quality*, dan *customer satisfaction* berperan dalam meningkatkan *customer loyalty* pelanggan pada Toko Putra Jaya Sibolga.

**Kata Kunci:** *Trust, Service\_Quality, Customer\_Satisfaction, Customer\_Loyalty.*

## ABSTRACT

*Putra Jaya Sibolga Store is a retail automotive spare parts store that provides various spare part needs for the community and repair workshops in Sibolga City. In facing increasingly intense competition in the automotive spare parts retail industry, the company is required to maintain customer loyalty as an important faktor for business sustainability. Customer loyalty is influenced by various factors, including trust, service quality, and customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of trust, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty among customers of Putra Jaya Sibolga Store. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of all regular customers of Putra Jaya Sibolga Store, totaling 54 customers. A saturated sampling technique was applied, whereby the entire population was used as the research sample. Data were collected through questionnaire distribution and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that trust, service quality, and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty, both partially and simultaneously. The Adjusted R Square value of 0.644 indicates that trust, service quality, and customer satisfaction explain 64.4% of the variance in customer loyalty, while the remaining 35.6% is explained by other variables not included in this research model. These findings demonstrate that improvements in trust, service quality, and customer satisfaction contribute to enhancing customer loyalty at Putra Jaya Sibolga Store.*

**Keywords:** *Trust, Service\_Quality, Customer\_Satisfaction, Customer\_Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi yang berjudul "*Pengaruh Trust, Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Toko Putra Jaya Sibolga*" dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi tersebut merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Mikroskil Medan.

Proses penyusunan skripsi tersebut tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan tersebut penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, serta berbagai masukan yang konstruktif selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan saran, motivasi, serta bimbingan sehingga skripsi tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M., selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen Kelas MN-A Sore.
7. Seluruh dosen beserta tenaga kependidikan Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pelayanan akademik selama penulis menjalani masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta beserta keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang, semangat, perhatian, serta dukungan, baik

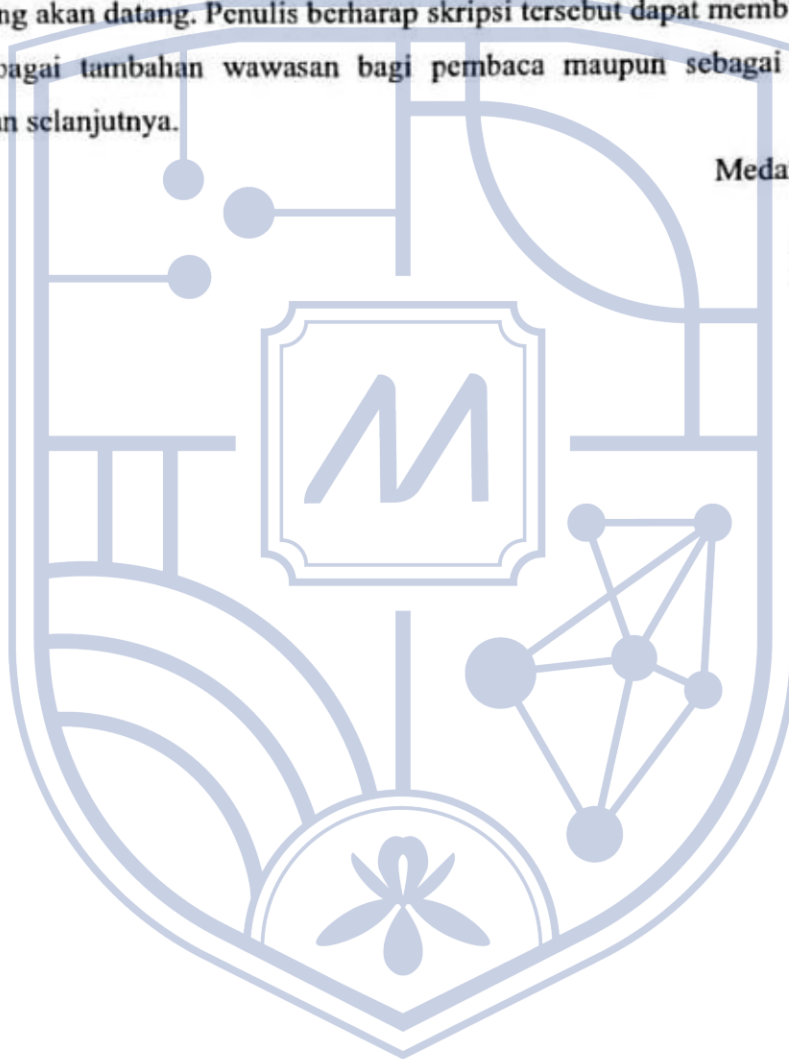
secara moral maupun material, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi tersebut.

Penulis menyadari bahwa skripsi tersebut masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan pada masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi tersebut dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan bagi pembaca maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

Medan, 22 Juli 2026



Jansen Teguh



## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                           |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                                                                                            | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                                                                                                            | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                                                                                      | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                                                                     | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                                                                                | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                                                                                    | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                                                                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                                                                 | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                              | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                                                                                             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                                                                  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                                                                 | 8           |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....                                                                                                                        | 8           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                                                                                                                | 9           |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                                                                                                               | 9           |
| 1.6 Originalitas Penelitian .....                                                                                                                         | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                                                                                       | <b>11</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                                                                                                  | 11          |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                                                                                                                     | 11          |
| 2.1.2 <i>Customer loyalty</i> .....                                                                                                                       | 14          |
| 2.1.3 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....                                                                                                                     | 21          |
| 2.1.4 <i>Service quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....                                                                                                   | 27          |
| 2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....                                                                                                                  | 31          |
| 2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....                                                                                                              | 34          |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                                                                                                                             | 38          |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis Pada Toko Putra Jaya Sibolga.....                                                                                              | 39          |
| 2.4.1 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Toko Putra Jaya Sibolga .....                                                           | 39          |
| 2.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Toko Putra Jaya Sibolga .....                                                 | 40          |
| 2.4.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Toko Putra Jaya Sibolga .....                                           | 41          |
| 2.4.4 Pengaruh <i>Trust</i> , <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Toko Putra Jaya Sibolga ..... | 42          |

|                                                                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                   | <b>45</b>  |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                                                                                   | 45         |
| 3.2 Objek Penelitian .....                                                                                                   | 45         |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                                                                                            | 46         |
| 3.3.1 Kuesioner (Angket) .....                                                                                               | 46         |
| 3.3.2 Wawancara .....                                                                                                        | 46         |
| 3.3.3 Observasi .....                                                                                                        | 47         |
| 3.3.4 Studi Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) .....                                                                    | 47         |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                                                                                | 48         |
| 3.4.1 Populasi .....                                                                                                         | 48         |
| 3.4.2 Sampel .....                                                                                                           | 48         |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                                                                                      | 49         |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                                                                               | 50         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                                                                         | <b>60</b>  |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                   | 60         |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                                                                                         | 60         |
| 4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....                                                                            | 61         |
| 4.1.3 Karakteristik Responden .....                                                                                          | 62         |
| 4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif .....                                                                                       | 65         |
| 4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....                                                                                          | 69         |
| 4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                                          | 73         |
| 4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                           | 78         |
| 4.1.8 Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                              | 79         |
| 4.1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                        | 81         |
| 4.2 Pembahasan .....                                                                                                         | 82         |
| 4.2.1 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> .....                                                           | 82         |
| 4.2.2 Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> .....                                                 | 84         |
| 4.2.3 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> .....                                           | 86         |
| 4.2.4 Pengaruh <i>Trust</i> , <i>Service quality</i> dan <i>Customer satisfaction</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> ..... | 87         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                      | <b>90</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                         | 90         |
| 5.2 Saran .....                                                                                                              | 90         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                  | <b>93</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                        | <b>96</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                                   | <b>118</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan IPR Suku Cadang dan Aksesori .....             | 2  |
| Gambar 1.2 Prasurvei <i>Customer loyalty</i> .....                    | 4  |
| Gambar 1.3 Prasurvei <i>Trust</i> (Kepercayaan) .....                 | 5  |
| Gambar 1.4 Prasurvei <i>Service quality</i> (Kualitas pelayanan)..... | 6  |
| Gambar 1.5 Prasurvei <i>Customer satisfaction</i> .....               | 7  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                                  | 39 |
| Gambar 4.1 Toko Putra Jaya Sibolga.....                               | 53 |
| Gambar 4.2 Grafik Histogram.....                                      | 64 |
| Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot.....                                | 65 |
| Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....                                    | 67 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....                                | 41 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                               | 44 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                               | 47 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....                | 56 |
| Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....                    | 57 |
| Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 58 |
| Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....              | 59 |
| Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan ..... | 59 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Customer loyalty .....             | 60 |
| Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Trust .....                        | 61 |
| Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Service quality .....              | 62 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction .....        | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Customer loyalty .....                      | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Trust .....                                 | 65 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Service Quality.....                        | 66 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction .....                 | 67 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....                                     | 67 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                              | 70 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                | 71 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Park.....                                             | 73 |
| Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda.....                           | 73 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Coefficients).....                           | 75 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (ANOVA) .....                                | 76 |
| Tabel 4.21 Model Summary.....                                              | 77 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                | 88  |
| Lampiran 2 Tabulasi Data.....                                       | 93  |
| Lampiran 3 Output SPSS .....                                        | 101 |
| Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....                                | 109 |
| Lampiran 5 Contoh Produk Yang di Jual Toko Putra Jaya Sibolga ..... | 110 |

