

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN SITUS TRAVELOKA**

***THE INFLUENCE OF TRUST AND CUSTOMER'S  
SATISFACTION TO CONSUMER LOYALTY IN USING THE  
TRAVELOKA SITE***

Oleh  
**Wiwid Oktaviani**  
**2014410073**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi  
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS  
DARMA PERSADA JAKARTA**

**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wiwid Oktaviani

Nim : 20114410073

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Situs Traveloka.**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan di hadapan panitia penguji skripsi sarjana pada tanggal 10 Agustus 2018

Jakarta, 10 Agustus 2018

Mengetahui,

Menyetujui,

Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si  
Ketua Jurusan Manajemen

Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM  
Dosen Pembimbing



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN  
SITUS TRAVELOKA**

***THE INFLUENCE OF TRUST AND CUSTOMER'S  
SATISFACTION TO CONSUMER LOYALTY IN USING THE TRAVELOKA  
SITE***

Oleh  
Wiwid Oktaviani  
2014410073

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam  
ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini  
Jakarta, 16 Agustus 2018

Ellena Nurfazria H, SE, MM  
Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM  
Penguji I

Dr. Firsan Nova  
Penguji II

Ellena Nurfazria H, SE, MM  
Penguji III

Dr. Tri Mardjoko, SE, MA  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wiwid Oktaviani

Nim : 2014410073

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Situs Traveloka”. Yang di bimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata di temukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 16 Agustus 2018

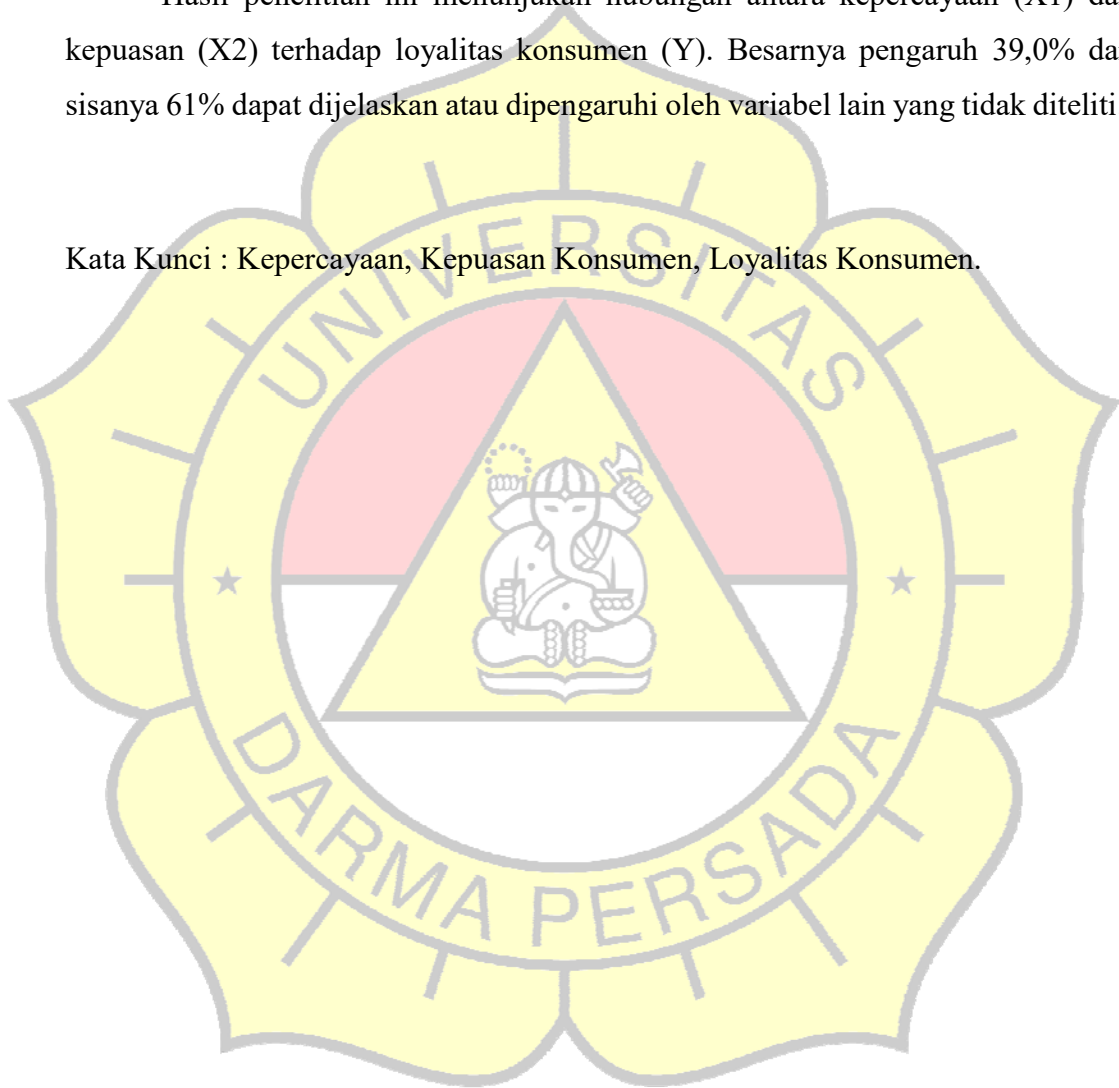
Wiwid Oktaviani

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan situs Traveloka. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesinoner ke pada 100 responden di daerah Jakarta Timur.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara kepercayaan (X1) dan kepuasan (X2) terhadap loyalitas konsumen (Y). Besarnya pengaruh 39,0% dan sisanya 61% dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

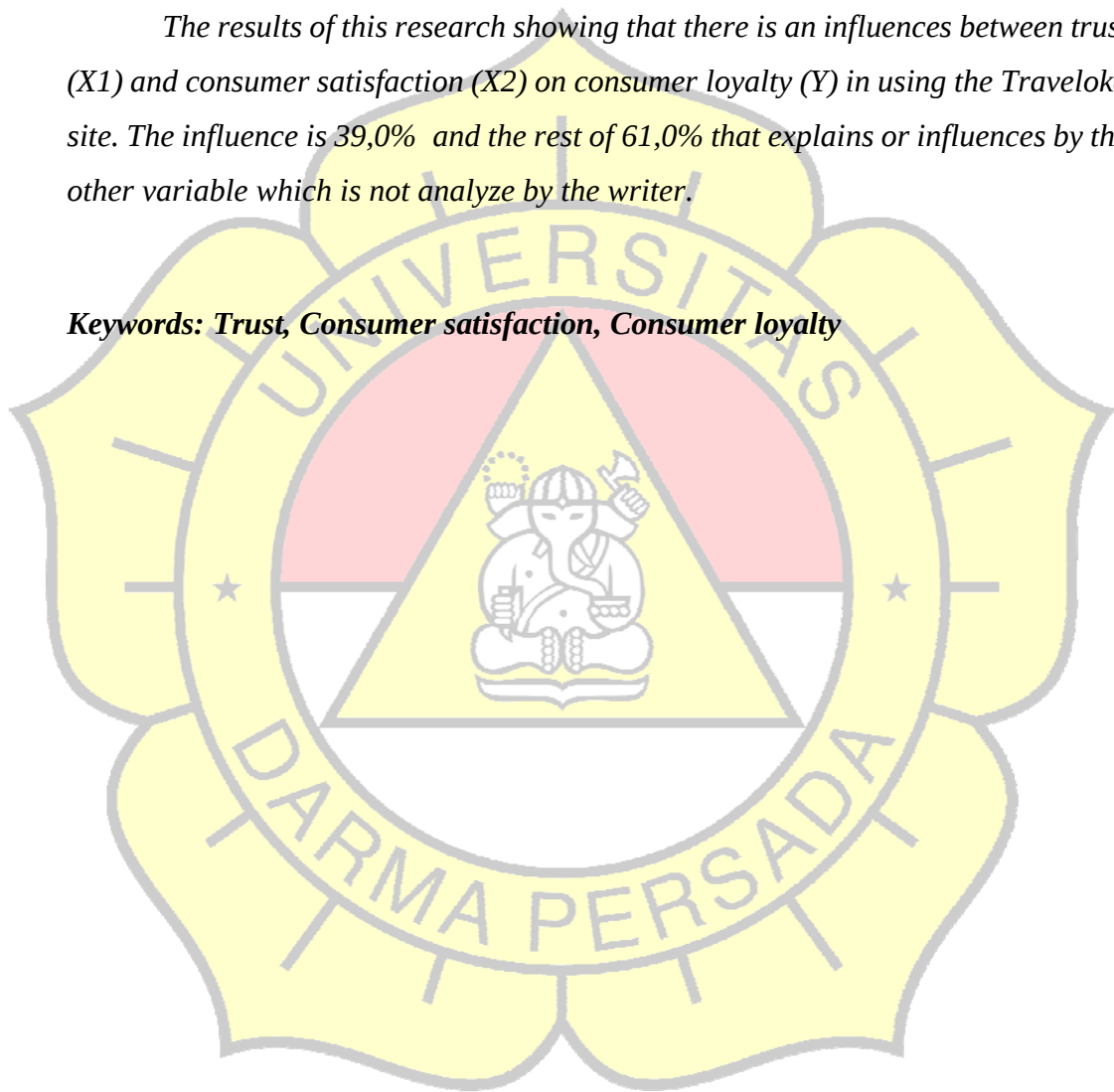


## **ABSTRACT**

*This research applied to know the effect of trust (X1) and consumer satisfaction (X2) toward to cpnsumer loyalty(Y) in using the Traveloka site . The methods of data collection in this research is giving the questioner to 100 respondent in the area of East Jakarta.*

*The results of this research showing that there is an influences between trust (X1) and consumer satisfaction (X2) on consumer loyalty (Y) in using the Traveloka site. The influence is 39,0% and the rest of 61,0% that explains or influences by the other variable which is not analyze by the writer.*

**Keywords: Trust, Consumer satisfaction, Consumer loyalty**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik, pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Tri Mardjoko, SE, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh *Staff* Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu penulis.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa restu, dukungan baik moral maupun moril, dan selalu memberikan semangat.
6. Untuk sahabat seperjuangan Ina, Taty yang selalu menemani, memberikan keceriaan, masukan, semangat, dan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman angkatan 2014 yang namanya tidak bisa sebutkan satu persatu telah membantu penulisan dalam menyusun skripsi.
8. Untuk Osvaldo yang telah menemani, serta menyemangati saya dalam penulisan skripsi ini.

9. Untuk UKM SOCCA dan UKM KMKU termakasih sudah menjadi keluarga kedua saya yang telah banyak mengajarkan dan memberikan keceriaan selama perkuliahan,

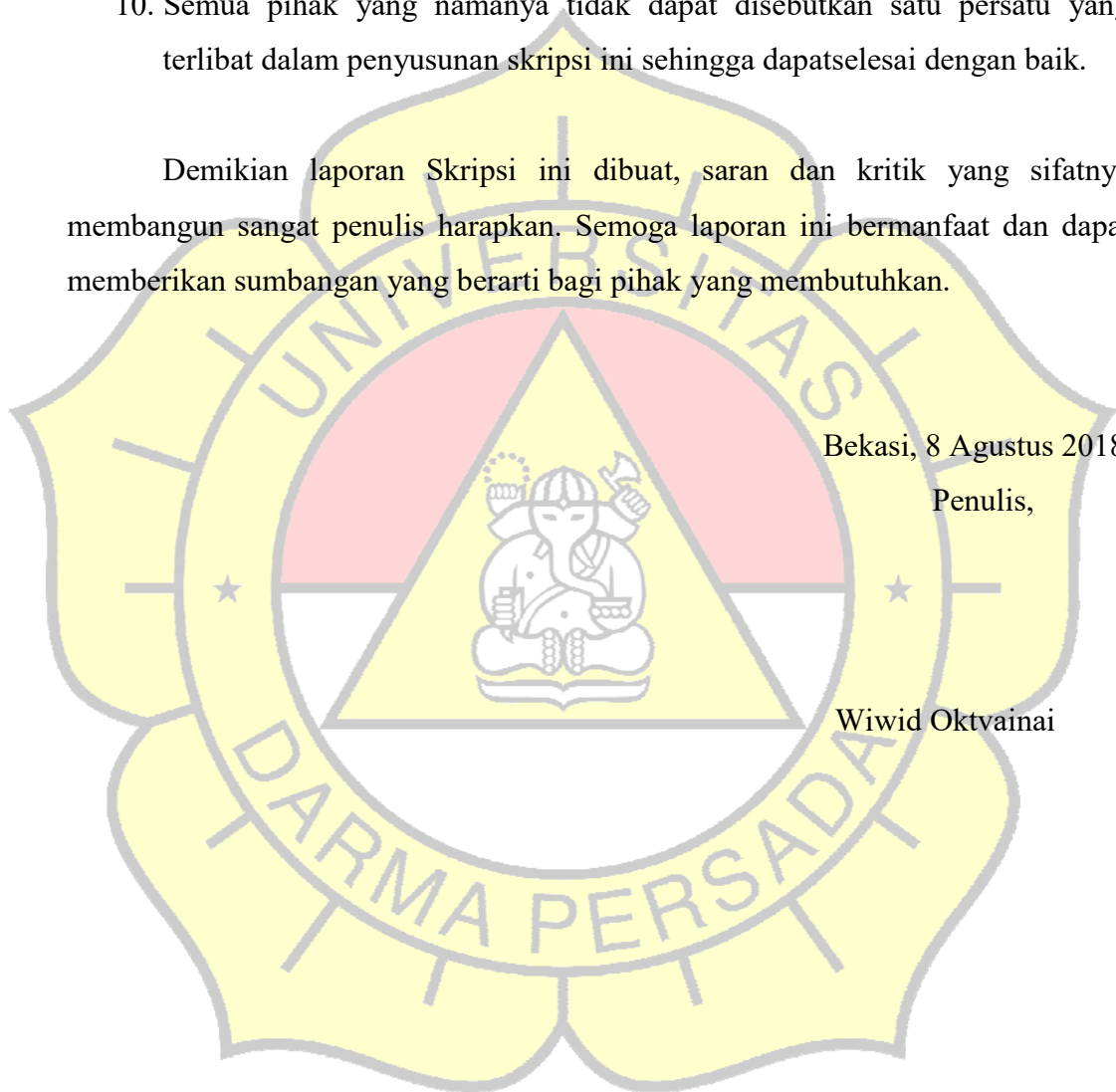
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Demikian laporan Skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 8 Agustus 2018

Penulis,

Wiwid Oktvainai





## DAFTAR ISI

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>JUDUL.....</b>                                                    | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>                                       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                        | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>                                        | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                                 | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                           | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                             | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                            | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                          | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                     | 1           |
| 1.2 Identifikasi, Pembatan dan Rumusan Masalah .....                 | 14          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                          | 14          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                                        | 14          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b> | <b>16</b>   |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                             | 16          |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                                | 16          |
| 1. Konsep Pemasaran.....                                             | 18          |
| 2. Definisi Strategi Pemasaran.....                                  | 19          |
| 2.1.2 Definisi Pemasaran <i>Online</i> .....                         | 23          |
| 1. Fungsi-fungsi <i>E-marketing</i> .....                            | 23          |
| 2.1.3 Kepercayaan .....                                              | 27          |
| 1. Definisi Kepercayaan.....                                         | 27          |
| 2. Faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen.....                        | 29          |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 3. Dimensi Kepercayaan..... | 30 |
|-----------------------------|----|



|                                           |                                                 |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4                                     | Kepuasan Konsumen.....                          | 31        |
| 1.                                        | Definisi Kepuasan Konsumen.....                 | 31        |
| 2.                                        | Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 32        |
| 3.                                        | Dimensi Kepuasan Konsumen.....                  | 36        |
| 2.1.5                                     | Loyalitas Konsumen .....                        | 38        |
| 1.                                        | Definisi Loyalitas Konsumen .....               | 38        |
| 2.                                        | Tahap Loyalitas Konsumen .....                  | 39        |
| 3.                                        | Dimensi Loyalitas Konsumen.....                 | 41        |
| 2.2                                       | Kerangka pemikiran.....                         | 42        |
| 2.3                                       | Hipotesis .....                                 | 45        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b> |                                                 | <b>46</b> |
| 3.1                                       | Metode Penelitian Yang Digunakan .....          | 46        |
| 3.2                                       | Operasionalisasi Variabel .....                 | 47        |
| 3.3                                       | Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi .....  | 50        |
| 3.3.1                                     | Lokasi Penelitian.....                          | 50        |
| 3.3.2                                     | Sumber dan Jenis Data.....                      | 50        |
| ★1.                                       | Data Primer .....                               | 50        |
| 2.                                        | Data Sekunder.....                              | 50        |
| 3.3.3                                     | Cara Penentuan Data.....                        | 51        |
| 1.                                        | Populasi.....                                   | 51        |
| 2.                                        | Sampel.....                                     | 51        |
| 3.                                        | Teknik Pengambilan Sample.....                  | 52        |
| 3.4                                       | Teknik Pengumpulan Data.....                    | 53        |
| 3.5                                       | Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....       | 54        |
| 3.5.1                                     | Uji Keabsahan Data.....                         | 54        |
| 1.                                        | Uji Validitas.....                              | 55        |
| 2.                                        | Uji Realibilitas .....                          | 55        |
| 3.5.2                                     | Uji Asumsi klasik.....                          | 57        |
| 1.                                        | Uji Normalitas .....                            | 57        |
| 2.                                        | Uji Autokorelasi.....                           | 58        |
| 3.                                        | Heteroskedastisitas.....                        | 59        |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.3 Alat Analisis Data .....                                                                                         | 60        |
| 1. Analisi Regresi Linier Berganda.....                                                                                | 60        |
| 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                                | 61        |
| 3.5.4 Uji Hipotesis.....                                                                                               | 61        |
| 1. Uji F (Simultan).....                                                                                               | 62        |
| 2. Pengujian Hipotesis, Uji t (parsial).....                                                                           | 62        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH.....</b>                                                  | <b>64</b> |
| 4. 1     Gambaran Umum Traveloka.....                                                                                  | 64        |
| 4. 1.1 Profil Traveloka.....                                                                                           | 64        |
| 4. 1.2 Sejarah Traveloka.....                                                                                          | 65        |
| 4. 1.3 Logo Traveloka.....                                                                                             | 66        |
| 4. 2     Hasil Penelitian dan Karakteristik Penelitian.....                                                            | 68        |
| 4. 2.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                            | 68        |
| 4. 2.2 Perhitungan Responden Berdasarkan Usia.....                                                                     | 69        |
| 4. 2.3 Perhitungan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                                | 70        |
| 4. 2.5 Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....                                                     | 71        |
| 4. 2.5 Perhitungan Responden Berdasarkan berapa kali bertransaksi atau melakukan <i>booking</i> disitus Traveloka..... | 72        |
| 4. 3     Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....                                                             | 73        |
| 4. 3.1 Variabel Kepercayaan.....                                                                                       | 73        |
| 4. 3.2 Variabel Kepuasan.....                                                                                          | 79        |
| 4. 3.3 Variabel Loyalitas Konsumen.....                                                                                | 89        |
| 4. 4     Uji Validitas.....                                                                                            | 97        |
| 4. 4.1 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....                                                                            | 97        |
| 4. 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....                                                                               | 98        |
| 4. 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....                                                                     | 99        |
| 4. 5     Uji Reliabilitas.....                                                                                         | 100       |
| 4. 5.1 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan.....                                                                         | 100       |
| 4. 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....                                                                            | 100       |
| 4. 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....                                                                  | 101       |

|                                   |                                        |            |
|-----------------------------------|----------------------------------------|------------|
| 4. 6                              | Uji Asumsi Klasik.....                 | 102        |
| 4. 6.1                            | Uji Normalitas.....                    | 102        |
| 4. 6.3                            | Uji Autokorelasi.....                  | 103        |
| 4. 6.3                            | Uji Multikolinieritas.....             | 104        |
| 4. 6.4                            | Uji Heteroskedastisitas.....           | 105        |
| 4. 7                              | Alat Analisis Data.....                | 106        |
| 4. 7.1                            | Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 106        |
| 4. 7.2                            | Koefisien Derterminasi ( $R^2$ ).....  | 107        |
| 4. 8                              | Pengujian Hipotesis.....               | 108        |
| 4. 8.1                            | Uji F.....                             | 108        |
| 4. 8.2                            | Uji T.....                             | 110        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> |                                        |            |
| 5.1                               | Kesimpulan.....                        | 112        |
| 5.2                               | Saran.....                             | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>        |                                        | <b>114</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>              |                                        | <b>117</b> |

## DAFTAR TABEL

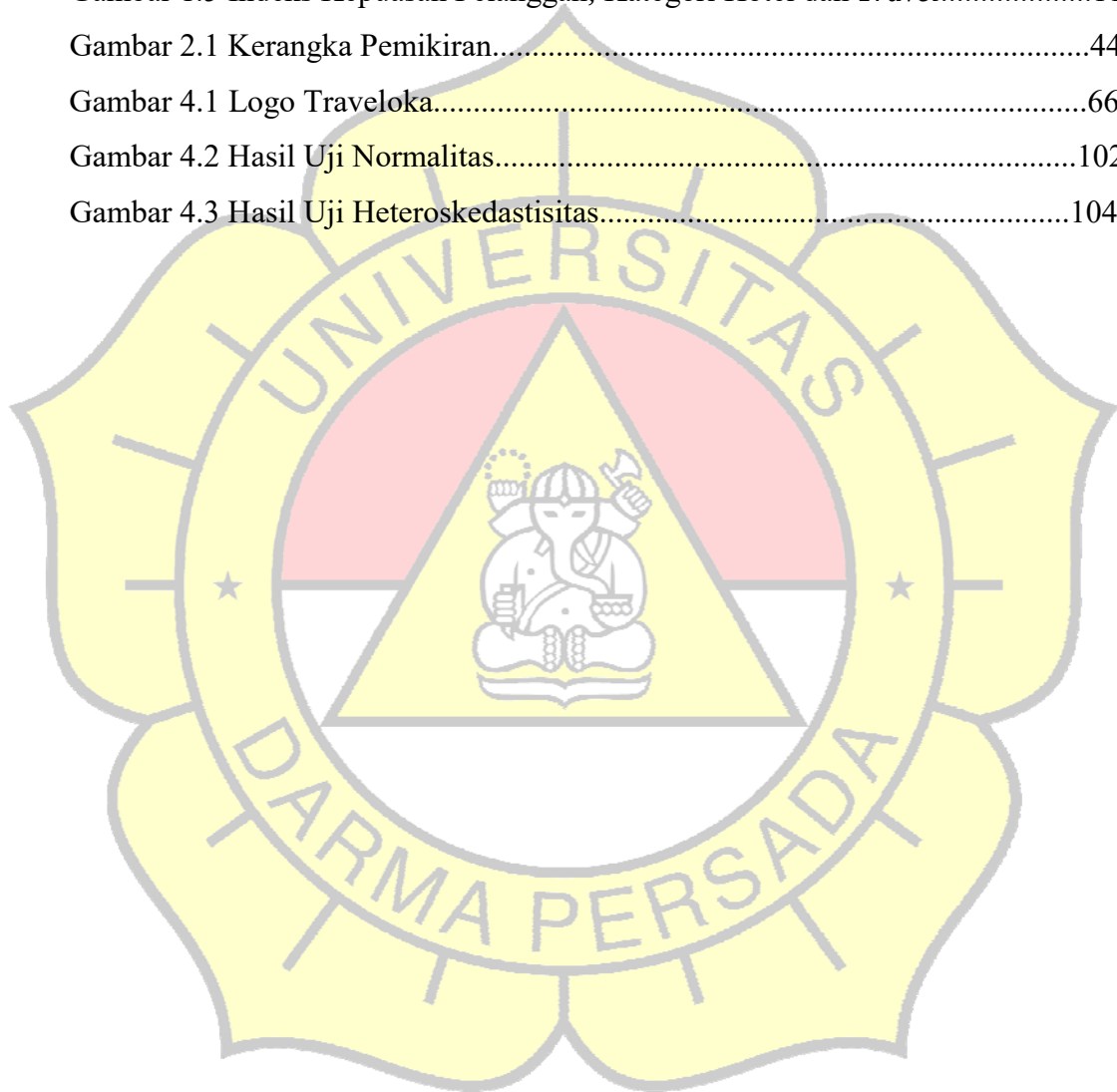
|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Persentase Pengunjung Situs Traveloka.....                                                                     | 6  |
| Table 1.2 Situs Online Tiket Pesawat dan Travel.....                                                                     | 8  |
| Tabel 1.3 Pengguna Layanan Kamar Hotel dan Tiket Pesawat di Indonesia.....                                               | 9  |
| Tabel 1.4 Data Konsumen Tetap Loyal Menggunakan Traveloka.....                                                           | 12 |
| Tabel 2.1 Konsep Penjualan, Konsep Pemasaran, Konsep Pemasaran Baru.....                                                 | 19 |
| Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....                                                                                       | 47 |
| Tabel 3.2 Skala Likert.....                                                                                              | 56 |
| Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Instrumen.....                                                                            | 59 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                | 68 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....                                                                         | 69 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                                    | 70 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....                                                         | 71 |
| Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Bertransaksi Atau<br>Melakukan <i>Booking</i> Di Situs Traveloka..... | 72 |
| Tabel 4.6 Situs Traveloka mudah diakses.....                                                                             | 73 |
| Tabel 4.7 Pelayanan yang diberikan situs Traveloka baik.....                                                             | 74 |
| Tabel 4.8 Fitur aplikasi di situs Traveloka memudahkan bertransaksi<br>(mudah digunakan).....                            | 74 |
| Tabel 4.9 Data pribadi konsumen yang diberikan/digunakan dalam situs<br>Traveloka terjamin keamananya.....               | 75 |
| Tabel 4.10 Situs Traveloka menjamin kerahasiaan data/dokumen yang<br>diberikan oleh konsumennya.....                     | 76 |
| Tabel 4.11 Melakukan transaksi pada situs Traveloka terjamin keamananya.....                                             | 77 |
| Tabel 4.12 Situs Traveloka memberikan informasi sesuai dengan<br>keadaan yang sebenarnya (fakta).....                    | 77 |
| Tabel 4.13 Situs Traveloka selalu melakukan update mengenai<br>informasi terbaru.....                                    | 78 |
| Tabel 4.14 Situs Traveloka memberikan informasi harga atau tarif<br>secara terbuka (jujur).....                          | 79 |

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.15 Puas dengan fitur/tampilan aplikasi yang ada pada situs Traveloka.....                                                            | 80 |
| Tabel 4.16 Puas dengan kualitas situs Traveloka yang berjalan dengan baik (tidak eror/berfungsi dengan baik).....                            | 80 |
| Tabel 4.17 Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Traveloka.....                                                                        | 81 |
| Tabel 4.18 Puas karena jika terdapat masalah booking, layanan konsumen Traveloka membantu dengan baik.....                                   | 82 |
| Tabel 4.19 Merasa aman dengan situs Traveloka karena memiliki reputasi yang baik.....                                                        | 83 |
| Tabel 4.20 Merasa senang menggunakan situs Traveloka karena penggunaan aplikasinya yang mudah.....                                           | 84 |
| Tabel 4.21 Harga booking di situs Traveloka relatif lebih murah dibandingkan dengan situs lain.....                                          | 85 |
| Tabel 4.22 Harga booking di situs Traveloka beragam sehingga dapat memilih harga booking yang sesuai dengan keinginan (budget/anggaran)..... | 86 |
| Tabel 4.23 Puas dengan situs traveloka karena tidak dikenai biaya tambahan/biaya lain-lain saat melakukan pemesanan.....                     | 87 |
| Tabel 4.24 Puas dengan situs Traveloka karena dapat memesan atau melakukan booking secara online.....                                        | 88 |
| Tabel 4.25 Melakukan pemesanan/booking di situs Traveloka berulang kali.....                                                                 | 89 |
| Tabel 4.26 Melakukan pemesanan berulang di situs Traveloka karena percaya dengan situs tersebut.....                                         | 90 |
| Tabel 4.27 Melakukan pemesanan ulang di situs Traveloka karena merasa puas terhadap situs Traveloka.....                                     | 91 |
| Tabel 4.28 Melakukan pembelian/transaksi pada berbagai layanan produk situs Traveloka yang lainnya.....                                      | 92 |
| Tabel 4.29 Melakukan pemesanan lini produk lainnya berdasarkan penawaran yang ada di situs Traveloka.....                                    | 93 |
| Tabel 4.30 Tidak akan menggunakan situs lainnya, selain situs Traveloka.....                                                                 | 94 |
| Tabel 4.31 Tetap menggunakan situs Traveloka karena merasa puas dengan pelayanan Traveloka.....                                              | 94 |

|                                                                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.32 Merekomendasikan pemesana tiket pesawat dan lain-lain di situs<br>Traveloka kepada orang lain.....               | 95  |
| Tabel 4.33 Menyarankan keluarga/kerabat untuk melakukan pemesana tiket<br>pesawat dan lain-lain di situs Traveloka.....     | 96  |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....                                                                             | 97  |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....                                                                                | 98  |
| Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....                                                                      | 99  |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan.....                                                                          | 100 |
| Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....                                                                             | 100 |
| Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....                                                                   | 101 |
| Tabel 4.40 Hasil Uji Autokorelasi.....                                                                                      | 103 |
| Tabel 4.41 Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap<br>Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Situs Traveloka..... | 105 |
| Tabel 4.42 Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap<br>Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Situs Traveloka..... | 106 |
| Tabel 4.43 Hasil Uji F Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen<br>Terhadap Loyalitas Konsumen.....                       | 107 |
| Tabel 4.44 Hasil Uji T Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen<br>Terhadap Loyalitas Konsumen.....                       | 109 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Data Pengguna Internet dan Penetrasi <i>Smartphone</i> .....      | 3   |
| Gambar 1.2 Transaksi <i>E-Commerce</i> Indonesia.....                        | 4   |
| Gambar 1.3 <i>Traffic Overview Traveloka</i> .....                           | 7   |
| Gambar 1.4 Keluhan Pelanggan Traveloka.....                                  | 9   |
| Gambar 1.5 Indeks Kepuasan Pelanggan, Kategori Hotel dan <i>Travel</i> ..... | 11  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                           | 44  |
| Gambar 4.1 Logo Traveloka.....                                               | 66  |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....                                         | 102 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                | 104 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                                                            |     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1  | Kuesioner Penelitian.....                                                                  | 118 |
| Lampiran 2  | Data Profil Responden.....                                                                 | 123 |
| Lampiran 3  | Tabulasi Data.....                                                                         | 126 |
| Lampiran 4  | Uji Validitas.....                                                                         | 135 |
| Lampiran 5  | Uji Reliabilitas.....                                                                      | 141 |
| Lampiran 6  | Hasil Output Regresi Berganda Kepercayaan dan Kepuasan<br>Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 142 |
| Lampiran 7  | Pernyataan Wawancara Prasurvei.....                                                        | 144 |
| Lampiran 8  | T tabel.....                                                                               | 149 |
| Lampiran 9  | F tabel.....                                                                               | 153 |
| Lampiran 10 | R tabel.....                                                                               | 156 |
| Lampiran 11 | Catatan Kegiatan Konsultasi.....                                                           | 159 |
| Lampiran 12 | Daftar Riwayat Hidup.....                                                                  | 160 |