



**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

**MIRARI YOVANDA 1810111149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

**Mirari Yovanda**  
**1810111149**





**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**MIRARI YOVANDA 1810111149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mirari Yovanda

NIM : 1810111149

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 08 Juni 2022

Yang menyatakan,



The signature is written in black ink over a red circular stamp that contains the Garuda Pancasila emblem and the text 'KEMENTERIAN RI KEMAHAMATAN'. To the left of the signature is a vertical red stamp with the text 'METERAI TEMPEL' and the serial number '9C3AJX876125963'.

(Mirari Yovanda)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| Nama          | : Mirari Yovanda     |
| NIM.          | : 1810111149         |
| Fakultas      | : Ekonomi dan Bisnis |
| Program Studi | : S1 Manajemen       |
| Jenis Karya   | : Skripsi            |

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Pengalaman Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta)**

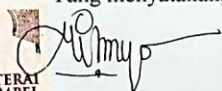
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Juni 2022

Yang menyatakan,

  
4BAJX876125968 (Mirari Yovanda)

## SKRIPSI

### PENGARUH PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta )

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**MIRARI YOVANDA 1810111149**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : Jum'at 01 Juli 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM

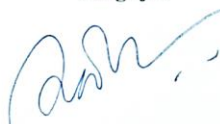
Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, SE, MM  
Penguji I



Drs. Nobelson, MM  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS  
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : Rabu, 13 Juli 2022

# ***THE EFFECT OF EXPERIENCE AND TRUST ON LOYALTY VARIABLES OF CUSTOMER SATISFACTION (Case Study on H&M DKI Jakarta)***

**By Mirari Yovanda**

## ***ABSTRACT***

*This research uses descriptive quantitative method with software analysis tool SmartPLS 3.0. And the distribution technique is done by survey using google form. The purpose of this study was to determine the effect of Experience and trust on loyalty through intervening variables of customer satisfaction H&M DKI Jakarta. Using the sample method, namely purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The criteria taken are consumers who have shopped at least 2 times. The results show (1) the Experience variable has no significant effect on loyalty; (2) the trust variable has no significant effect on loyalty; (3) the Experience variable has a significant effect on loyalty through satisfaction; (4) the trust variable has a significant effect on loyalty through satisfaction*

**Keywords:** *Customer Loyalty; Customer Satisfaction; Customer Experience; Customer Trust*

**PENGARUH PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada  
H&M DKI Jakarta)**

**Oleh Mirari Yovanda**

**ABSTRAK**

Metode dalam penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan *software* alat analisis *SmartPLS* 3.0. Dan teknik penyebaran dilakukan secara survey menggunakan *google form*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman serta kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel intervening kepuasan pelanggan H&M DKI Jakarta. Menggunakan metode sampel adalah *purposive sampling* dengan banyak 100 sampel. Lalu kriteria diambil pelanggan yang pernah berbelanja minimal 2 kali. Hasil menunjukkan (1) variabel pengalaman tidak signifikan dengan kelayakitan pelanggan; (2) variabel kepercayaan tidak signifikan dengan kelayakitan pelanggan; (3) variabel pengalaman signifikan dengan kelayakitan pelanggan melalui kepuasan; (4) variabel kepercayaan signifikan dengan kelayakitan pelanggan melalui kepuasan.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan; Kepuasan Pelanggan; Pengalaman Pelanggan; Kepercayaan Pelanggan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Jumat, tanggal 01 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mirari Yovanda

No.Pokok Mahasiswa : 1810111149

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Pengahaman Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Penguji

| No | Dosen Penguji                               | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|---------------------------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM | Ketua          | 1. ....      |
| 2  | Rosali, SE, MM                              | Anggota I      | 2. ....      |
| 3  | Drs. Nobelson, MM                           | Anggota II **) | 3. ....      |

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 01 Juli 2022  
Mengesahkan  
A.n DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada H&M DKI Jakarta)”**. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Bapak Drs. Nobelson, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan saran yang bermanfaat selama penulisan skripsi berlangsung. Selain itu tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan arahan dan juga bantuan selama ini sehingga skripsi penulis dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Zulfa Ermita dan Bapak Yurnalis selaku orang tua, dan Yozella serta Mbarrep selaku kakak kandung dan kakak ipar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil, serta terimakasih kepada rekan-rekan sejawat terutama Mahira dan Syafa’atun yang selalu memberikan masukan serta teman-teman seperbimbingan yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian yang diangkat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 08 Juni 2022

Mirari Yovanda

## DAFTAR ISI

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN SAMPUL.....                                             | i         |
| HALAMAN JUDUL .....                                             | iii       |
| PERNYATAN ORISINALITAS .....                                    | iv        |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....                           | v         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                         | vi        |
| ABSTRACT .....                                                  | vii       |
| ABSTRAK .....                                                   | viii      |
| BERITA ACARA .....                                              | ix        |
| DAFTAR ISI.....                                                 | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                                              | xiv       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                              | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                           | xvi       |
| <br>                                                            |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>  |
| I.1 Latar Belakang.....                                         | 1         |
| I.2 Perumusan Masalah .....                                     | 7         |
| I.3 Tujuan Penelitian .....                                     | 8         |
| I.4 Manfaat Penelitian .....                                    | 8         |
| <br>                                                            |           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                             | <b>10</b> |
| II.I Landasan Teori.....                                        | 10        |
| II.1.1 Pemasaran.....                                           | 10        |
| II.1.2 Perilaku Konsumen .....                                  | 11        |
| II.1.3 Pengalaman Pelanggan.....                                | 13        |
| II.1.4 Kepercayaan Pelanggan.....                               | 15        |
| II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....                                  | 17        |
| II. 2. Penelitian Terdahulu.....                                | 21        |
| II.3 Model Penelitian.....                                      | 28        |
| II.3.1 Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. ....  | 28        |
| II.3.2 Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 29        |

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| II.3.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                  | 29        |
| II.3.4. Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui<br>Kepuasan Pelanggan ..... | 29        |
| II.3.5 Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui<br>Kepuasan Pelanggan ..... | 30        |
| II.4 Hipotesis .....                                                                          | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                        | <b>31</b> |
| III.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....                            | 31        |
| III.1.1 Definisi Operasional Variabel.....                                                    | 31        |
| III.1.2 Pengukuran Variabel.....                                                              | 31        |
| III.2 Penetapan Data Populasi dan Sampel .....                                                | 33        |
| III.2.1 Populasi .....                                                                        | 33        |
| III.2.2 Sampel.....                                                                           | 33        |
| III.3 Teknik Pengumpulan Data.....                                                            | 34        |
| III.3.1 Jenis Data .....                                                                      | 34        |
| III.3.2 Sumber Data.....                                                                      | 35        |
| III.3.3 Pengumpulan Data .....                                                                | 35        |
| III.4. Teknik Analisis Data (Uji Instrumen).....                                              | 39        |
| III.4.1 Teknik Analisis Deskriptif .....                                                      | 40        |
| III.4.2 Teknik Analisis Inferensial .....                                                     | 40        |
| III.4.3 Uji Hipotesis .....                                                                   | 44        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                                                           | <b>47</b> |
| IV.1 Deskripsi Objek .....                                                                    | 47        |
| IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....                                                           | 49        |
| IV.2.1 Deskripsi Data Karakteristik Responden .....                                           | 49        |
| IV.3 Analisis Deskriptif .....                                                                | 55        |
| IV.4 Uji Hipotesis dan Analisis .....                                                         | 59        |
| IV.4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....                                           | 59        |
| IV.4.1.1 Uji Validitas .....                                                                  | 59        |
| IV.4.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                                          | 65        |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| IV.4.3 Uji Hipotesis .....           | 66        |
| IV.4.4 Pembahasan.....               | 70        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>78</b> |
| V.1 Simpulan .....                   | 78        |
| V.2 Saran.....                       | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>           | <b>81</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>           | <b>86</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                 | <b>87</b> |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                   |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.  | Ranking 50 Besar <i>Fashion</i>                                   | 5  |
| Tabel 2.  | Pengukuran Skala Variabel                                         | 31 |
| Tabel 3.  | Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>                               | 35 |
| Tabel 4.  | Kisi – Kisi Pertanyaan dalam Kuesioner Penelitian                 | 36 |
| Tabel 5.  | Interpretasi Nilai Indeks                                         | 42 |
| Tabel 6.  | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Jenis Kelamin    | 50 |
| Tabel 7.  | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Usia             | 51 |
| Tabel 8.  | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Pekerjaan        | 51 |
| Tabel 9.  | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Daerah           | 53 |
| Tabel 10. | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Penghasilan      | 54 |
| Tabel 11. | Karakteristik Responden H&M DKI Jakarta Berdasar Jumlah Pembelian | 55 |
| Tabel 12. | Interpretasi <i>Loading factor</i>                                | 56 |
| Tabel 13. | Indeks Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan             | 56 |
| Tabel 14. | Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan              | 57 |
| Tabel 15. | Indeks Jawaban Responden Terhadap Pengalaman Pelanggan            | 58 |
| Tabel 16. | Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan           | 59 |
| Tabel 17. | Hasil <i>Loading Outer Factor</i>                                 | 60 |
| Tabel 18. | Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergen Validity</i> )       | 60 |
| Tabel 19. | Hasil Uji Diskriminan menggunakan <i>Fornell Lacker Criterium</i> | 63 |
| Tabel 20. | Hasil Uji Diskriminan menggunakan AVE                             | 63 |
| Tabel 21. | Uji <i>Composite reliability</i>                                  | 64 |
| Tabel 22. | Uji <i>Alpha cronbach</i>                                         | 65 |
| Tabel 23. | Nilai R-Square                                                    | 65 |
| Tabel 24. | Nilai Q-Square                                                    | 66 |
| Tabel 25. | Hasil Nilai Uji t                                                 | 67 |
| Tabel 26. | <i>Indirect effect</i>                                            | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                  |    |
|------------|--------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.  | Grafik Rencana Penutupan Gerai <i>Fashion</i>    | 2  |
| Gambar 2.  | Laporan Pendapatan H&M                           | 7  |
| Gambar 3.  | Kerangka Pemikiran                               | 29 |
| Gambar 4.  | Diagram Jalur <i>Outer Model</i>                 | 43 |
| Gambar 5.  | Perusahaan dan Logo H&M                          | 48 |
| Gambar 6.  | Karakteristik Pelanggan Menurut Jenis Kelamin    | 50 |
| Gambar 7.  | Karakteristik Pelanggan Menurut Usia             | 51 |
| Gambar 8.  | Karakteristik Pelanggan Menurut Pekerjaan        | 52 |
| Gambar 9.  | Karakteristik Pelanggan Menurut Daerah           | 53 |
| Gambar 10. | Karakteristik Pelanggan Menurut Penghasilan      | 54 |
| Gambar 11. | Karakteristik Pelanggan Menurut Jumlah Pembelian | 55 |
| Gambar 12. | Diagram Jalur <i>Loadding Outer Factor</i>       | 60 |
| Gambar 13. | <i>Inner Model</i> Hasil PLS                     | 70 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Hasil Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 5. Hasil *Outer Model* Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Output *Inner Model* Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 8. T Tabel
- Lampiran 9. Bukti Sebar Kuesioner
- Lampiran 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan