

**PENGARUH PERSONAL SELLING, KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. NOBEL AUDIOLOGY CENTER SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar
Sarjana Strata-1**

Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

ARIDWAN LASMANA PUTRA

NPM : 1121800050

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH PERSONAL SELLING, KOMITMEN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. NOBEL AUDIOLOGY CENTER SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh :

ARIDWAN LASMANA PUTRA

NPM : 1121800050

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi :

Pengaruh Personal Selling, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel Audiology Center Surabaya

Disusun oleh :

Nama

NPM

Program Studi

: Aridwan Lasmana Putra

: 1121800050

: Administrasi Bisnis

Disetujui untuk diajukan dalam ujian komprehensif

Surabaya, 4 Juli 2022

Mengetahui / Menyetujui

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, M.P.

NPP. 20120870103

Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.

NPP. 20120860056

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Disusun oleh :

Nama : Aridwan Lasmana Putra

NPM : 1121800050

Judul Skripsi :

Pengaruh Personal Selling, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel Audiology Center Surabaya

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal : 4 Juli 2022

Dewan Penguji :

1. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.

Ketua

()

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.

Anggota

()

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.

Anggota

()

Mengesahkan :

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NNP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aridwan Lasmana Putra

NPM : 1121800050

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling*, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel *Audiology Center* Surabaya

Menyatakan bahwa penelitian yang dibuat merupakan hasil karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing, bukan meniru dari penelitian orang lain yang telah dipublikasi.

Jika saya mengambil, mengutip atau menulis dari karya penelitian orang lain maka saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka sebagai referensi dalam penelitian ini. Jika karya penelitian ini terbukti sebagai plagiasi atau tiruan dari karya orang lain tanpa menyebutkan dan mencantumkan sumbernya, maka saya sebagai penulis bersedia menerima hukuman yang telah ditetapkan.

Demikian surat ini saya buat dengan sungguh dan penuh kesadaran. Saya sampaikan terimakasih.

Surabaya, 4 Juli 2022

Pembuat Pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aridwan Lasmana Putra
NBI/ NPM : 1121800050
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh personal Selling, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel Audiology Center Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 4 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Aridwan Lasmana Putra)

PERSEMBAHAN

Persembahan karya tulis skripsi ini saya berikan kepada saya sendiri Aridwan Lasmana Putra yang telah mampu mengerjakan hingga selesai. Selain itu saya mempersembahkan dan berterimakasih kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa hingga berada pada titik ini.
2. Adik tercinta dan terkasih yang telah menjadi salah satu alasan penting saya untuk terus berjuang.
3. Kepada para dosen pengajar jurusan Administrasi Bisnis kelas sore yang telah memberi ilmu dan pengalaman dalam belajar.
4. Kepada ibu bapak dosen pembimbing dalam penulisan karya ilmiah ini khususnya bapak Dr. IGN. Anom Maruta, M.M. dan Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M. yang telah membantu dan membimbing dengan sabar hingga selesai.
5. Kepada jajaran pengurus HIMANGI : Adinda, Aditya, Della, Dela, Ferdyan dan Ricky yang telah menjadi sahabat dan pendukung saya dalam menjalani kegiatan kuliah maupun di luar kuliah.
6. Kepada orang-orang yang telah mendukung dan meyakinkan saya untuk kuliah hingga akhir.

Sekian untuk persembahan yang dapat saya sampaikan, meskipun masih banyak pihak yang tidak bisa saya tuliskan satu persatu, sekali lagi saya sampaikan terimakasih.

Surabaya, Juli 2022

Aridwan Lasmana Putra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Personal Selling*, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel *Audiology Center* Surabaya” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Persaingan dunia bisnis saat ini semakin membuat para pengusaha berpikir keras untuk menentukan strategi dan pendekatan pada pelanggan untuk membuat perusahaan itu tetap hidup. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang *Personal Selling*, Komitmen dan Kepercayaan yang diterapkan PT. Nobel *Audiology Center* Surabaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan keuntungan bagi perusahaan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan dan dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya.

Surabaya, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Customer Relationship Marketing	16
2.2.2 <i>Personal Selling</i>	17
2.2.3 Komitmen (<i>commitment</i>)	20
2.2.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	22
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3 Kerangka berpikir.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31

3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	32
3.3.1 Skala Pengukuran	32
3.3.2 Instrumen Penelitian	33
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Jenis Data	33
3.4.2 Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Uji Instrumen	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	37
3.7.4 Pengujian Hipotesis	38
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Penyajian Data	41
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	41
4.1.2 Karakteristik Responden.....	43
4.1.3 Uji Instrumen.....	46
4.2 Tabulasi Data	48
4.3 Analisis Data	66
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	66
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.3.3 Pengujian Hipotesis	69
4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.4.2 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.4.4 Pengaruh <i>Personal Selling</i> , Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
5.2.1 Bagi Perusahaan	78

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3. 2 Nilai <i>Pearson Correlation</i>	38
Tabel 4. 1 Karakter berdasarkan Kota Asal	44
Tabel 4. 2 Karakter berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Karakter berdasarkan usia	45
Tabel 4. 4 Karakter berdasarkan jenis pekerjaan	45
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 7 Tabulasi Variabel <i>Personal Selling</i>	48
Tabel 4. 8 Tabulasi Variabel Komitmen.....	51
Tabel 4. 9 Tabulasi Variabel Kepercayaan	54
Tabel 4. 10 Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4. 11 Interval Rata - Rata Skor	60
Tabel 4. 12 Rata-rata Tabulasi Variabel <i>Personal Selling</i>	60
Tabel 4. 13 Rata-rata Tabulasi Variabel Komitmen	62
Tabel 4. 14 Rata-rata Tabulasi Variabel Kepercayaan	63
Tabel 4. 15 Rata-rata Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4. 16 Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 17 Pengujian Multikolonieritas	67
Tabel 4. 18 Pengujian Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 19 Uji Analisis Linier Berganda	68
Tabel 4. 20 Nilai <i>Pearson Correlation</i>	69
Tabel 4. 21 Uji Korelasi Berganda (R).....	69
Tabel 4. 22 Uji t	70
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi	72

Tabel 4. 24 Uji F	72
-------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Industri Jasa Kesehatan	3
Gambar 1. 2 Daftar Kunjungan Pelanggan.....	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner	82
Lampiran 1.2 Daftar Tabel	88
Lampiran 1.3 Perintah Revisi	113
Lampiran 1.4 Uji Turnitin	116

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Personal Selling*, Komitmen, dan Kepercayaan Terhadap Loyallitas Pelanggan PT. Nobel *Audiology Center* Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purpose sampling* dan sampel 96 responden sebagai salah satu sumber data. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan diikuti dengan uji t, uji f, uji R dan uji R^2 . Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa *Personal Selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pada akhirnya variabel *Personal Selling*, Komitmen dan Kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nobel *Audiology Center* Surabaya.

Kata Kunci : *Personal Selling*, Komitmen, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to find out the influence of Personal Selling, commitment, and trust on the loyalty of PT. Nobel Audiology Center Surabaya. This type of research used a descriptive quantitative methods, the data collection used in this research purpose sampling techniques and a sample of 96 respondents as one of the data sources. This study used descriptive analysis tools of classical assumption test, homepage regression analysis and followed with t test, f test, R test and R² test. The results obtained from this research are that Personal Selling has a positive and significant effect on customer loyalty. Commitment has a positive and significant effect on customer loyalty. Trust has proven to have a positive and significant effect on customer loyalty. In the end, the variables of Personal Selling, commitment and trust together have a significant influence on the loyalty of PT. Nobel Audiology Center Surabaya.

Keywords : Personal Selling, commitment, trust, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	17
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	18
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Customer Relationship Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Komitmen (<i>commitment</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

- 3.1 Rancangan Penelitian Error! Bookmark not defined.
- 3.2 Populasi dan Sampel Error! Bookmark not defined.
 - 3.2.1 Populasi..... Error! Bookmark not defined.
 - 3.2.2 Sampel..... Error! Bookmark not defined.
- 3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian... Error! Bookmark not defined.
 - 3.3.1 Skala Pengukuran Error! Bookmark not defined.
 - 3.3.2 Instrumen Penelitian Error! Bookmark not defined.
- 3.4 Jenis Data dan Sumber Data..... Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.1 Jenis Data Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.2 Sumber Data..... Error! Bookmark not defined.
- 3.5 Teknik Pengumpulan Data Error! Bookmark not defined.
- 3.6 Uji Instrumen Error! Bookmark not defined.
 - 3.6.1 Uji Validitas Error! Bookmark not defined.
 - 3.6.2 Uji Reliabilitas..... Error! Bookmark not defined.
- 3.7 Teknik Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.
 - 3.7.1 Analisis Deskriptif..... Error! Bookmark not defined.
 - 3.7.2 Uji Asumsi Klasik Error! Bookmark not defined.
 - 3.7.3 Analisis Regresi Berganda..... Error! Bookmark not defined.
 - 3.7.4 Pengujian Hipotesis Error! Bookmark not defined.

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.... Error! Bookmark not defined.

- 4.1 Penyajian Data Error! Bookmark not defined.
- 4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian Error! Bookmark not defined.
- 4.1.2 Karakteristik Responden..... Error! Bookmark not defined.
- 4.1.3 Uji Instrumen..... Error! Bookmark not defined.
- 4.2 Tabulasi Data Error! Bookmark not defined.
- 4.3 Analisis Data Error! Bookmark not defined.
 - 4.3.1 Uji Asumsi Klasik Error! Bookmark not defined.
 - 4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda Error! Bookmark not defined.
 - 4.3.3 Pengujian Hipotesis Error! Bookmark not defined.
- 4.4 Pembahasan Error! Bookmark not defined.
 - 4.4.1 Pengaruh *Personal Selling* terhadap Loyalitas Pelanggan Error! Bookmark not defined.
 - 4.4.2 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas PelangganError! Bookmark not defined.
 - 4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.. Error! Bookmark not defined.

4.4.4 Pengaruh *Personal Selling*, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Bagi Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.