

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, GAYA HIDUP,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
KUD SAWIT MAKMUR MANDIRI II
DESA BUNUT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH

**YUYUN SETIANI
21.012.00.295**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

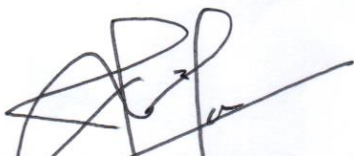
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

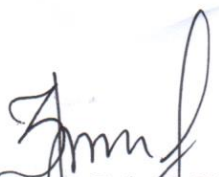
NAMA : YUYUN SETIANI
NPM : 21.012.00.295
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
GAYA HIDUP, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KUD
SAWIT MAKMUR MANDIRI II DESA
BUNUT

RANTAUPRAPAT, 2025

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


Hj. Novrihan Leily Nasution, SE, M.Si
NIDN :0122117202


Nur Ainun Gulo, S.PdI, M.Pd
NIDN :0105058301

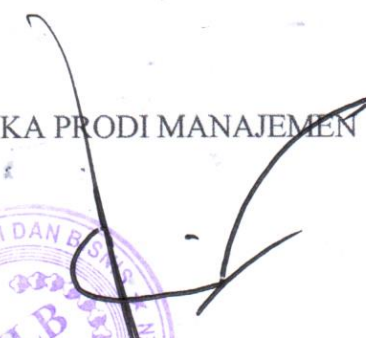
Menyetujui :

DEKAN

KA PRODI MANAJEMEN



Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301



Yuniman Zebua, SE, MM
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : YUYUN SETIANI
NPM : 21.012.00.295
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
GAYA HIDUP, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KUD
SAWIT MAKMUR MANDIRI II DESA
BUNUT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2025
Yang Membuat Pernyataan



Yuyun Setiani

ABSTRAK

Yuyun Setiani. NPM. 210120295. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kud Sawit Makmur Mandiri Ii Desa Bunut, 2025. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kud Sawit Makmur Mandiri Ii Desa Bunut. Jumlah sampel sebanyak 80 responden. Penelitian ini menggunakan outer model, inner model, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan Smart pls. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa seluruh nilai t statistic penelitian lebih besar dari 1,96 dengan nilai signifikansi 0,05. Nilai determinasi penelitian adalah 0,942 atau 94,20% seluruh hasil penelitian memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap .

Kata Kunci : kualitas pelayanan, gaya hidup, kepercayaan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kud Sawit Makmur Mandiri Ii Desa Bunut” dengan baik, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan, kritik, serta saran membangun dari banyak pihak yang sangat membantu penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak, yaitu:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Labuhanbatu
4. Ibu Hj.Novrihan Leily Nasution, SE, M.Si, selaku pembimbing utama yang sudah banyak memberikan masukan didalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Nur'Ainun Gulo, S.PdI, M.Pd, sebagai Dosen Pembimbing pendamping skripsi saya yang sudah banyak membantu membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang sudah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman baru yang hanya saya dapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, 2025

Penulis



Yuyun Setiani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORIGINAL SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah.....	5
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II. LANDASAN TEORI.....	 8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	10
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelitian.....	27
 BAB III. METODE PENELITIAN	 29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Waktu Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Uji Instrumen Penelitian	33
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 35
A. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	35
2. Hasil Deskriptif Responden.....	37
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4. Hasil analisis.....	41
B. Pembahasan.....	57

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN KUESIONER.....	70

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	31

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28