

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN,
PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMPEK BERINGIN
RADIAL KOTA PALEMBANG**



Disusun Oleh :

Calvin Santy

1923200085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2023

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, PROMOSI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PEMPEK BERINGIN RADIAL KOTA PALEMBANG**

Calvin Santy

1923200085

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Beringin Radial Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 237 responden yang melakukan pembelian lebih dari dua kali sehingga menjadi pelanggan di Pempek Beringin Radial Palembang. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai $0,000 < 0,05$. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai $0,000 < 0,05$. Promosi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai $0,001 < 0,05$ dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai $0,000 < 0,05$. Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Makanan menjadi salah satu sumber kebutuhan utama dalam kehidupan manusia. Makanan terbagi menjadi dua jenis yaitu, makanan *modern* dan juga makanan tradisional.

Menurut Guerrero dalam buku (Rahman, 2020, hal. 17), makanan tradisional atau kuliner lokal adalah produk makanan yang sering dikonsumsi oleh suatu kelompok masyarakat atau dihidangkan dalam perayaan dan waktu tertentu, diwariskan dari generasi ke generasi, dibuat sesuai dengan resep secara turun-temurun, dibuat tanpa atau dengan sedikit rekayasa, dan memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dengan kuliner daerah lain. Makanan tradisional dapat dikatakan sebagai identitas lokal karena keberadaannya yang menjadi bagian dari budaya masyarakat, seperti tata cara tertentu dalam mengolah bahan makanannya, perannya dalam budaya masyarakat dan tata perayaan, serta resep yang terjaga secara turun-temurun. Menurut (Diana Novitasari & Lani Anggapuspa, 2021), makanan tradisional merupakan makanan yang dibuat dan di produksi dari bahan pangan yang dihasilkan oleh produksi masyarakat setempat, sehingga dapat menghasilkan olahan yang memiliki cita rasa, bentuk yang digemari dan menjadi ciri khas kelompok masyarakat tertentu.

Makanan khas daerah atau yang biasa di kenal dengan makanan tradisional adalah makanan yang disajikan berdasarkan budaya yang dilakukan oleh masyarakat di suatu daerah untuk menggambarkan karakteristik wilayahnya masing-masing. Makanan khas daerah adalah makanan umum yang biasanya dikonsumsi selama beberapa generasi (Nissa, 2021). Setiap makanan tradisional memiliki karakteristik dan ciri-ciri yang mewakili masing-masing daerah (Latifah, 2021).

Makanan tradisional seperti Kerak Telor dari Jakarta, Batagor dari Bandung, Gudeg dari Yogyakarta, Rujak Cingur dari Surabaya dan Pempek dari Palembang. Palembang juga memiliki beberapa makanan khas selain Pempek, yaitu Martabak HAR, Mie Celor, Tekwan, Model, Tempoyak, Lempok Durian, Kerupuk Kemplang dan masih banyak lagi.

Makanan khas Palembang yang paling dikenali masyarakat asli maupun luar ialah Pempek. Awalnya, pempek dikenal dengan sebutan empek-empek yang berasal dari kata "Apek" yang merupakan sebutan untuk lelaki tua keturunan China (Gunandha, 2018). Pempek adalah makanan olahan yang berasal dari daging ikan yang digiling dengan tepung kanji dan memiliki komposisi beberapa bahan lain seperti telur, bawang putih yang dihaluskan, penyedap rasa, dan garam. Makanan ini biasanya disajikan dengan kuah pempek atau sering disebut orang Palembang sebagai cuko yang memiliki rasa pedas, manis dan gurih (Maulana, 2021).

Pempek sampai dengan saat ini masih merupakan makanan tradisional yang masih sangat diminati oleh masyarakat. Pempek Palembang menjadi identitas lokal “wong kito galo” sebagai warisan makanan daerah yang turun dari satu generasi ke generasi berikutnya dengan berbagai macam varian citarasa yang telah memiliki tempat dihati para penikmatnya (Ningrum dan Arrianie, 2019). Hal ini membuat usaha pempek terutama yang berada di Palembang memiliki peluang yang menjanjikan. Semua pelaku usaha berlomba-lomba untuk mendapatkan loyalitas pelanggan agar dapat menguasai pasar. Persaingan yang ketat menuntut pemilik usaha untuk melakukan inovasi agar dapat bersaing secara unggul dalam pasar persaingan.

Tabel 1.1 Pesaing serupa Pempek Beringin

Nama Pesaing	Jumlah Cabang
Pempek Beringin	10
Pempek Nony 168	9
Pempek Candy	6
Pempek Pak Raden	5
Pempek 888	2

Sumber : Peneliti, 2022

Dilihat dari Tabel 1.1 Pempek Beringin berada di urutan pertama dengan 10 cabang, Pempek Nony 168 dengan 9 cabang, Pempek Candy dengan 6 cabang, Pempek Pak Raden dengan 5 cabang, serta jumlah cabang Pempek 888 dengan 2 cabang. Dikarenakan pempek beringin memiliki cabang terbanyak di kota Palembang maka peneliti tertarik meneliti pempek beringin.

Pempek beringin awalnya muncul di daerah Sayangan pada tahun 1970 dan hingga saat ini, Pempek Beringin memiliki 10 cabang yang tersebar di seluruh Palembang. Peneliti tertarik mengambil Pempek Beringin untuk dijadikan

sebagai objek yang diteliti dalam penelitian ini karena, Pempek Beringin telah berdiri sejak tahun 1970 dan memiliki 10 cabang yang berdiri di berbagai tempat yang strategis di Palembang.

Tabel 1.2 Penjualan Pempek Beringin Kota Palembang

No	Nama Cabang	Jumlah Penjualan per bulan
1	Pempek Beringin Radial	580
2	Pempek Beringin Dempo	550
3	Pempek Beringin Kenten Street	510
4	Pempek Beringin Rajawali	460
5	Pempek Beringin Anwar Sastro	370
6	Pempek Beringin PTC	320
7	Pempek Beringin Bandara	300
8	Pempek Beringin Tanjung Api-Api	270
9	Pempek Beringin Amaris	200

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Tabel 1.2 menggambarkan beberapa cabang yang dimiliki Pempek Beringin seperti cabang yang berada di Dempo, Kenten Street, Rajawali, Anwar Sastro, PTC Mall, Bandara, Tanjung Api-Api, Amaris dengan cabang paling banyak ada pada Pempek Beringin di Jl. Radial dengan jumlah 580 pelanggan per bulan.

Di tengah persaingan yang ketat, Pempek Beringin tetap mampu mempertahankan keberadaannya sebagai usaha Pempek yang maju di Palembang. Pempek Beringin dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat membuat pelanggan puas sehingga mereka memiliki perasaan untuk berkunjung kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Menurut Philip Kotler dalam buku (Halim et al., 2021, hal. 162), loyalitas pelanggan merupakan sesuatu yang membantu perusahaan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang, oleh sebab itu dalam konteks pemasaran, loyalitas pelanggan merupakan harapan utama yang ingin dicapai suatu perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan (Halim et al., 2021).

Kepuasan pelanggan berpengaruh pada sejumlah aspek krusial seperti tercipta loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Halim et al., 2021, hal. 157). Kotler dan Keller dalam Hermanto (2019), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Tripadvisor kepuasan pelanggan pada pempek beringin cukup memuaskan karena pempek beringin telah memberikan kualitas produk yang baik serta pelayanan yang maksimal sehingga pelanggan memberikan ulasan yang positif terhadap kepuasan yang mereka dapatkan setelah makan di pempek beringin. Serupa dengan penelitian (Lopumeten & Tomaso, 2018) berjudul “Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Restoran Imperial Kitchen Resto di Kota Ambon)” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Deutsch dalam Yilmaz dan Atalay dalam Khamdan Rifa'i (2019), kepercayaan adalah perilaku individu, yang mengharapkan seseorang agar memberi manfaat positif. Adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga, kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan kerjasama. Menurut Ba dan Pavlou dalam Hermanto (2019) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan apabila sesuai dengan harapan pelanggan.

Pempek Beringin terbukti mendapat kepercayaan pelanggannya dengan dapat mempertahankan dan mengembangkan cabangnya dari tahun 1970 hingga sekarang, bahkan hal tersebut menjadikan pempek beringin sebagai restoran pempek dengan cabang terbanyak diseluruh kota Palembang. Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran D'Besto Cabang Gunung Pangilun" oleh Ramadan (2019) menyatakan bahwa Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Lovelock & Wright dalam Khamdan Rifa'i (2019), promosi adalah usaha yang dilakukan perusahaan tidak hanya sebatas untuk menarik pelanggan baru, lebih jauh kegiatan promosi juga ditujukan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada (*existing customer*) dan membangun kerjasama dimasa mendatang. Menurut Tjiptono dalam Hermanto (2019), menyatakan bahwa promosi memiliki pengaruh

terhadap loyalitas jika, perusahaan memberikan promosi yang menguntungkan bagi pelanggan.

Pempek Beringin memiliki promosi yang cukup baik dengan memberikan penawaran, potongan harga dan berbagai informasi melalui media sosial. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Promosi, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Cafe Beringin Dadi” oleh Perdana & Firdiyansyah (2022) menyatakan bahwa Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. (Halim et al., 2021, hal. 164) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga minat beli pelanggan meningkat dan membuat pelanggan loyal terhadap produk perusahaan. Menurut Anderson, E.W.; Fornell dalam Hermanto (2019) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga minat beli pelanggan meningkat dan membuat pelanggan loyal terhadap produk perusahaan.

Pempek Beringin berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan ucapan selamat datang bagi pelanggan yang datang, memiliki pakaian yang sama agar terlihat seragam dan pempek beringin juga telah menyediakan metode pembayaran non tunai. Penelitian yang dilakukan (Wijiyanti et al., 2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

Loyalitas Pelanggan Mujigae Resto Depok” menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Beringin Radial Kota Palembang.”** Diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu strategi yang tepat untuk menangani permasalahan yang telah disebutkan.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Beringin Radial Kota Palembang secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek Beringin Radial Kota Palembang secara simultan?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penulis mengambil topik mengenai loyalitas pelanggan dalam pengaruhnya

terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan. Hal ini dikarenakan loyalitas pelanggan yang tinggi akan mempengaruhi pendapatan dari suatu usaha tersebut. Penelitian akan dilakukan pada salah satu cabang Pempek Beringin di Jl. Radial No.2890 RT 019 24 Ilir Ilir Barat I Palembang, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Beringin Radial Kota Palembang secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Beringin Radial Kota Palembang secara simultan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dengan mengimplementasikan teori selama kuliah berlangsung sehingga bisa berguna bagi masyarakat sekitar.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian yang dilakukan akan menghasilkan informasi yang bisa digunakan untuk meningkatkan perusahaan terkait Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek Beringin.

3. Bagi Penelitian Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan untuk menambah wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh Loyalitas Pelanggan dan keterikatan variabelnya. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penelitian ini meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan pengertian kepuasan pelanggan merek, indikator kepuasan pelanggan, pengertian kepercayaan, indikator kepercayaan, pengertian promosi, indikator promosi, pengertian kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini penulis membahas tentang pengolahan terhadap data yang telah diperoleh berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti. Di dalam bab ini juga terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima ini penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alam, I. K., & Mahanani, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat Ilham. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 19(1).
- Amrullah, Taviprawati, E., & Permatasari, D. (2022). The Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Pempek 888 Taman Kenten Palembang Restaurant. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(1), 49. <https://doi.org/10.30647/trj.v6i1.157>
- Ciputra, W. (2022). *10 Makanan Khas Palembang, Tak Hanya Pempek dan Kerupuk Kemplang*. Kompas.com. <https://regional.kompas.com/read/2022/01/04/121500078/10-makanan-khas-palembang-tak-hanya-pempek-dan-kerupuk-kemplang?page=all>
- Diana Novitasari, V., & Lani Anggapuspa, M. (2021). Perancangan Buku Ilustrasi Makanan Tradisional Khas Kota Surabaya Untuk Anak Usia 9-12 Tahun. *Jurnal Barik*, 3(1), 111–121. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JDKV/>
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)* (Q. Media (ed.)). Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Univ.Diponegoro.
- Gunandha, R. (2018). *Sejarah Unik di Potongan-Potongan Pempek*. Suara.com. <https://www.suara.com/lifestyle/2018/01/18/165854/sejarah-unik-di-potongan-potongan-pempek?page=all>
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie Sisca, D., Mangiring Parulian Simarmata Lalu Adi Permadi, H., Novela Editor, V., Watrianthos Desain Sampul, R., Kreatif Kita Menulis, T., & Yayasan Kita Menulis, P. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (R. Watrianthos (ed.); I). Yayasan Kita Menulis.
- Hartono. (2018). *Metodologi Penelitian*. ZANAFA.

- Kumala, M. C., & Widodo. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 58.
- Latifah, F. A. (2021). *Makanan Khas Daerah di Indonesia dan Karakteristiknya*. Kumparan.com. <https://kumparan.com/kabar-harian/makanan-khas-daerah-di-indonesia-dan-karakteristiknya-1wiH77iAjUe/full>
- Lopumeten, R. N., & Tomaso, S. K. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Restoran Imperial Resto di Kota Ambon). *Jurnal SOSOQ*, 6(1), 34–50.
- Maulana, L. (2021). *Riwayat Pempek, Kuliner Khas Palembang yang Melegenda*. Kate.id. <https://kate.id/2021/02/27/riwayat-pempek-kuliner-khas-palembang-yang-melegenda/>
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung*. 9(2), 519–524.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Nissa, R. S. I. (2021). *Serba-serbi Makanan Khas Daerah: Pengertian, Ciri, dan Contohnya*. Suara.com. <https://www.suara.com/lifestyle/2021/12/30/202258/serba-serbi-makanan-khas-daerah-pengertian-ciri-dan-contohnya>
- Perdana, D. A., & Firdiyansyah, I. (2022). *Pengaruh Promosi, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Café Beringin*. 6(2), 169–179.
- Queen, K. P., & Toton. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek 299 di Lampung Tengah. *Sinomics Journal*, 1(152040069), 209–2018.
- Rahman, S. (2020). Pengembangan Industri Kuliner Berbasis Makanan Tradisional. In H. A. Susanto (Ed.), *Deepublish Publisher* (I). Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Wijiyanti, M., Mariam, I., & Dewi, Y. P. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap Loyalitas Pelanggan Mujigae Resto Depok. *Epigram*, 16(2), 195–204.
<https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.2235>

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 129–138.

