

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PRODUK HERBAL DAN KOSMETIK
HNI**



Oleh :

Ristita Meilinia

NIM : 1830602232

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PALEMBANG
2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsiberjudul : Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas pelayanan terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel
Intervening pada Produk Herbal dn Kosmetik HNI.

Ditulis oleh : RISTITA MEILINIA

NIM : 1830602232

Telah dapatditerimasebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Desember 2022
Dekan,

Dr. Heri Junaidi, M.A
NIP.1969/1241998031006



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : RISTITA MEILINIA
NIM/Jurusan : 1830602232 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Produk Herbal dan Kosmetik HNI.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2022

Penguji Utama

Penguji Kedua

Disfa Lidian Handavani S.E.I., M.E.I
NIP. 198907022018012002

Iceu Sri Gustiana, SS.,M.M
NIDN. 2029089301

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Rika Liliyah, S.E., M.Si., Ak.CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ristita Meilinia

No. Induk Mahasiswa : 1830602232

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Islam Program Studi : S1 Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat

Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel

Intervening pada Produk Herbal dan Kosmetik HNI.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini, serta secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya ilmiah saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplak kan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawab kan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 22 November 2022

Saya yang menyatakan



Ristita Meilinia
NIM. 1830602232



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Yang ditulis oleh :

Nama : Ristita Meslinia
NIM : 1830602232
Program : SI Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munawar* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pembimbing Utama

Dr. Titin Hartini, SE.,M.Si
NIP.197509222007102001

Palembang, 14 Oktober 2021

Pembimbing Kedua

Fatimatuz Zuhro, S.H.L.M.E
NIK. 201904092810199012



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**


Formulir E.4


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**


Judul Skripsi : RISTITA MEILINIA
Nim/Program Studi : 1830602232/ S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel
Intervening Pada Produk Herbal dan Kosmetik HNI.


Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

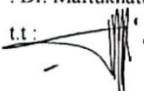
PANITIA UJIAN SKRIPSI


Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Titin Martini, S.E., M.Si
t.t. : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Fatimatuz Zuhro, S.H.I., M.E
t.t. : 

Tanggal Penguji Utama : Disfa Lidian Handayani S.E.I., M.E.I
t.t. : 

Tanggal Penguji Kedua : Iceu Sri Gustiana, SS., M.M
t.t. : 

Tanggal Ketua : Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag
t.t. : 

Tanggal Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.H.I., M.SH
t.t. : 

MOTTO

**Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran.
Jalan keluar beriringan dengan kesukaran Dan sesudah kesulitan pasti akan datang kemudahan. (HR. Tirmidzi)**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Orang Tuaku Tercinta
Ayah Nuzulul Umri dan Ibu Misbah.**

- ❖ Kepada Saudara-saudaraku Terkasih
Destiana Azzahra dan M Rakha Tri Utama.**

- ❖ Segenap Keluarga Besar Tersayang.**

- ❖ Sahabat-sahabatku yang ku Sayangi.**

- ❖ Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang saya banggakan.**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi HNI Halal Mart BC Palembang 2.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja di Halal Mart BC Palembang 2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Hair et al., sehingga diperoleh 85 individu yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis tradisional, pengujian hipotesis, pengujian jalur, dan pengujian Sobel dengan menggunakan analisis statistik IBM SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan tingkat kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis). Oleh karena itu, dampak kepercayaan dan loyalitas pelanggan setelah dilakukan pengendalian terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam mediasi parsial. Artinya, variabel bebas dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dengan memasukkan variabel intervensi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Loyalitas pelanggan mati setelah memasuki kepuasan pelanggan termasuk dalam rekonsiliasi parsial. Artinya variabel bebas dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dengan memasukkan variabel intervening.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Tingkat Kepercayaan

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat beserta salam senantiasa curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umat yang senantiasa menyeruhkan kebaikan dan keistiqomah dalam melaksanakan sunnah-sunnah beliau hingga akhir zaman nanti. Skripsi ini berjudul **“PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PADA PRODUK HERBAL DAN KOSMETIK HNI”** diajukan skripsi ini guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi lulusan S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang yang sangat spesial, kedua orang tua saya Ayahanda Nuzulul Umri dan Ibunda Misbah yang telah merawat, membesarkan dan selalu memberikan doa beserta dukungan kasih sayang yang tiada henti selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah., S.Ag., M.SI selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatusolikhhah, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Titin Hartini. S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, memberikan bimbingan dan arahan sampai selesainya skripsi ini.
6. Ibu Fatimatuz Zuhro, S.H.I., M.E selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Mawardi, SE, M.Si., Ak selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
8. Bapak dan Ibu Dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Herlena Novita selaku *Manager* Halal Mart BC Palembang 2 yang telah mengizinkan dan membantu dalam menyelesaikan penelitian.
10. Adik-adiku yang tersayang Destiana Azzahra dan M. Rakha Tri Utama yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat-sahabatku Silvi Riyanti Agustin, Alfira Novarinda, Nabilah Mei Sani, M Syukron Akbar, Niken Natasyah, M Iqbal Nafis, Indah Sasmita, Septiyani, Nurhaznah, Mario Ardiansyah, Rachmad Ramadhan,

M Musadad, M Farhan Hibatullah. Terima kasih untuk semua kebaikan dan untuk kenangan yang telah di ukir bersama.

12. Terima kasih untuk semua Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 5 tahun 2018 dan teman-teman seperjuangan KKN 74 Kel 90 Desa Dalam.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini sampai selesai dengan sangat baik. Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas segala kebaikan, dukungan, motivasi, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Desember 2022

Ristita Meilinia
1830602232

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih huruf dan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatannya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengantitik di bawah)
ع	`ain	`	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabung anantara harakat dan huruf, transliterasi nya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasi nya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...ِ	Fathah dan alifatau ya	ā	a dan garis di atas
إَ...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

و...ُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas
-------	----------------	---	---------------------

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasi nya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhirdengan ta' marbutah di ikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang*al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu di transliterasi kan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahatulafāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah almunawwarah/almadīnatulmunawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambang kan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasi kan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang di beri tanda syaddahitu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambang kan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas:

1. Kata sandang yang di ikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang di ikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik di ikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah di transliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut di rangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn/
Wainnallāhalahuwakhairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhimajrehāwamursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlakudalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana nama diri itu

di dahului oleh kata sandang, maka yang di tulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdulillahilāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdulillahilāhirabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānirrahīm/Ar-rahmānarrahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam ulisan Arab nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu di satukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang di hilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhugafūrunrahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amrujamī`an/Lillāhil-amrujamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TEORI.....	20
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	20
2.2 Tingkat Kepercayaan.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	34
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	37
2.6 Penelitian Terdahulu.....	41
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	45
2.8 Kerangka Berfikir.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Desain Penelitian.....	51
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Populasi dan Sampel.....	51
3.4 Sumber Data.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53

3.6	Operasional Variabel Penelitian	54
3.7	Definisi Operasional Variabel	55
3.8	Instrumen Penelitian.....	56
3.9	Teknik Pengumpulan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Karakteristik Responden.....	63
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	65
4.2.1.	Uji Validitas	65
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	67
4.3	Uji Asumsi Klasik	68
4.3.1.	Uji Normalitas	68
4.3.2.	Uji Multikolinieritas	70
4.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	72
4.4.	Uji Hipotesis	74
	Analisis Persamaan 1	
4.4.1.	Uji F.....	74
4.4.2.	Uji t (Parsial)	75
4.4.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
	Analisis Persamaan 2	
4.4.4.	Uji F.....	79
4.4.5.	Uji t (Parsial)	80
4.4.6.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.5	Path Analisis	83
4.6	Uji Mediasi	88
4.7	Rekapitulasi Hasil Penelitian	97
4.8	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Halal Mart BC 2 Per 2020-2022.....	8
Tabel 1.2 Research Gap Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	10
Tabel 1.3 Research Gap Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	11
Tabel 1.4 Research Gap Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	12
Tabel 1.5 Research Gap Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	13
Tabel 1.6 Research Gap Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Skala Likert	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Data Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Data Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.4 Data Berdasarkan Frekuensi Pembelian	65
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kepercayaan	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.8 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.10 Uji Normalitas Persamaan I.....	69
Tabel 4.11 Uji Normlitas Persamaan II	70
Tabel 4.12 Uji Multikolineritas Persamaan I	71
Tabel 4.13 Uji Multikolineritas Persamaan II	72
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas Persamaan I	73
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas Persamaan II	74
Tabel 4.16 Uji F Persamaan I.....	75
Tabel 4.17 Uji t Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 4.18 Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi Persamaan I	78
Tabel 4.20 Uji F Persamaan II.....	79
Tabel 4.21 Uji t Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	80

Tabel 4.22 Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 4.23 Uji t Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	82
Tabel 4.24 Determinasi Koefisien Persamaan I	83
Tabel 4.25 Path Analisis Persamaan I <i>model Summary</i>	84
Tabel 4.26 Path Analisis Persamaan I <i>coefficients</i>	85
Tabel 4.27 Path Analisis Persamaan II <i>model summary</i>	86
Tabel 4.28 Path Analisis Persamaan II <i>coefficients</i>	87
Tabel 4.29 <i>Causal Step</i> Persamaan I	88
Tabel 4.30 Koefisien Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 4.31 Koefisien Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4.32 Koefisien Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel 4.33 Koefisien Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4.34 <i>Causal Step</i> Persamaan II	92
Tabel 4.35 Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.36 Koefisien Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4.37 Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.38 Koefisien Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4.39 Rekapitulasi Hasil Penelitian	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Output Uji Path Analisis X1, X2 terhadap Y	85
Gambar 4.2 Hasil Output Uji Path Analisis X1, X2 terhadap Z	7
Gambar 4.3 Skema Hasil <i>Causal Step</i> Persamaan I	88
Gambar 4.4 Uji Sobel X1 terhadap Y melalui Z	90
Gambar 4.5 Skema Hasil <i>Causal Step</i> Persamaan II	93
Gambar 4.6 Uji Sobel X2 terhadap Y melalui Z	95