

**ANALISIS PENGARUH *BRAND TRUST*, *CUSTOMER EXPERIENCE*,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TOKO GROSIR AL AMIN GOMBONG**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

ALIFA NURUL IZZAH

20.21222

PEMBIMBING

Dr. UMI ARIFAH., S.Pd.I., M.M

NIDN 2114088703

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN

TAHUN 2024

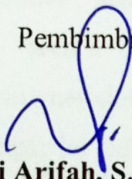
SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *BRAND TRUST*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO GROSIR AL AMIN GOMBONG

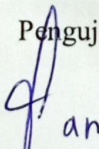
Oleh
ALIFA NURUL IZZAH
20.21222

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 2 September 2024
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Strata 1 Ekonomi Syari'ah
Pada Tanggal 2 September 2024

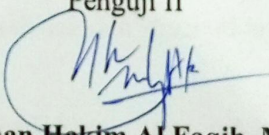
Pembimbing


Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M.
NIDN 2114088703

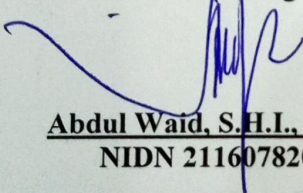
Penguji I


Niken Lestari, M.E.
NIDN 2125049102

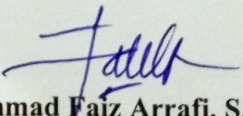
Penguji II


Nur Iman Hakim Al Faqih, M.E.K
NIDN 2108028901

Ketua Sidang


Abdul Waid, S.H.I., M.S.I.
NIDN 2116078202

Sekretaris


Muhammad Faiz Arrafi, S.E., M.E.
NIDN 2124059401

Mengesahkan
Dekan FEB IAINU Kebumen,


Abdul Waid, S.H.I., M.S.I.
NIDN 2116078202

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifa Nurul Izzah

NIM : 2021222

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *BRAND TRUST*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO GROSIR AL AMIN GOMBONG**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar- benar hasil penlitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, ... Agustus 2024



(Alifa Nurul Izzah)

MOTTO

" Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar.

Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kamu ceritakan "

(Boy Chandra)

“ Be Your Self “

" Orang lain mungkin tidak akan pernah mengerti perjuangan dan masa sulit yang kita hadapi; mereka hanya tertarik pada kisah sukses kita. Karena itu, berjuanglah untuk diri sendiri, meskipun tidak ada yang memberi tepuk tangan. Suatu hari nanti, diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. *So, stay enthusiastic and keep fighting! "*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Alloh SWT yang telah SAW, yang telah menyusun skenario kehidupan ini dengan penuh hikmah dan keindahan. Berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti mampu mencapai titik ini meskipun harus melewati berbagai rasa sedih, sakit, emosi, *insecure*, kecewa, malas, semangat, senang, ceria, hingga kegembiraan. Dengan segala tantangan yang dihadapi dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mempersembahkan hasil karya ini sebagai ungkapan terimakasih dan penghargaan.

Pertama-tama, peneliti persembahkan skripsi ini kepada diri sendiri yang telah berhasil menjalani dan menghadapi semua rintangan meskipun tidak jarang mengalami drama dan ketidakpastian yang ada. Terimakasih telah menjadi versi terbaik dari diri sendiri.

Kedua, peneliti persembahkan kepada kedua orang tua yaitu Abah Kustolani dan Ummi Mulad Djumiasih, yang telah menjadi sosok teladan dan inspirasi dalam hidup peneliti. Terimakasih atas segala ajaran, bimbingan, motivasi, dan dukungan tanpa batas yang telah diberikan. Berkat prinsip hidup, akhlak, dan cara berpikir yang ditanamkan oleh mereka, peneliti mampu membentuk karakter dan prinsip hidup yang baik. Kehadiran mereka sebagai panutan telah memberikah pengaruh yang mendalam dan berharga dalam perjalanan hidup ini.

Selanjutnya, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada adik-adikku yang selalu sabar mendengarkan berbagai keluh kesah selama proses ini. Walaupun mungkin tidak selalu sepenuhnya memahami apa yang dibicarakan

atau dirasakan, dukunganmu sebagai pendengar setia sangat berarti. Terima kasih telah menjadi pendengar terbaik dan memberikan dukungan yang berharga.

Dan terakhir, kepada seseorang terkasih, keluarga, kerabat, sahabat, dan teman-teman semua. Terimakasih atas segala semangat yang kalian berikan, meskipun seringkali disertai dengan pertanyaan-pertanyaan seperti “kapan sidang?”, “kapan selesai?”, “kapan wisuda?”, “udah selesai belum?”, dan “kapan healing?”. Terimakasih juga atas canda dan sindiran, nasihat, dan dukungan yang telah menjadikan proses ini lebih berwarna dan penuh makna. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini menjadi lebih berarti dan menyenangkan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand trust*, *customer experience*, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Grosir Al Amin Gombong. Data dikumpulkan melalui teknik *non-probability sampling* menggunakan sampel jenuh dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden dan dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Analisis data ini diolah menggunakan IBM SPSS *Statistic* 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Brand trust* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 serta nilai t-hitung sebesar 28,333; 2) *Customer experience* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,047 serta nilai t-hitung -2,034; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,030 serta nilai t-hitung sebesar 2,230; terakhir 4) *Brand trust*, *customer experience*, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai f-hitung 24,756 dan berkontribusi pengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk strategi peningkatan kepuasan pelanggan di toko grosir Al Amin Gombong

Kata kunci: *brand trust*, *customer experience*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of brand trust, customer experience, and service quality on customer satisfaction at Al Amin Gombong Wholesale Store. Data were collected through non-probability sampling techniques using saturated samples by distributing questionnaires to 60 respondents and analyzed using quantitative methods with multiple linear regression analysis. This data analysis was processed using IBM SPSS Statistics 25.

The research results indicate that: 1) Brand trust has a significant positive effect on customer satisfaction with a significance value of 0,000 and a t-value of 28,333; 2) Customer experience has a significant negative effect on customer satisfaction with a significance value of 0,047 and a t-value of -2,034; 3) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction with a significance value of 0,030 and a t-value of 2,230; finally 4) Brand trust, customer experience, and service quality simultaneously affect customer satisfaction with a significance value of 0,000 , an f-value of 24,756 and contribute an influence of 57% on customer satisfaction. This research provides important insights for strategies to enhance customer satisfaction at Al Amin Gombong wholesale store.

Keywords: brand trust, customer experience, service quality and customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *alamin*, puji serta syukur kita panjatkan atas kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan kesehatan, semangat, kekuatan, kelancaran, serta kemudahan dalam setiap langkah peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini. Berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menyampaikan risalah Islam, membawa manusia dari kegelapan menuju cahaya dan petunjuk-Nya.

Skripsi dengan Judul “Analisis Pengaruh *Brand trust*, *Customer experience*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Grosir Al Amin Gombang “ ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana pada jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti menghadapi berbagai tantangan dan kendala baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Namun, dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dengan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Kedua Orang Tua tercinta, abah Kustolani dan Ummi Mulad Djumiasih yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti. Terimakasih atas segala pengorbanan dan dorongan yang telah diberikan selama ini.

2. Bapak Dr. Benny Kurniawan, M.Pd.I., selalu rektor IAINU Kebumen yang telah mengelola dan memfasilitasi proses Pendidikan dengan baik dari awal semester hingga akhir, termasuk dalam penyelesaian tugas akhir berupa skripsi ini.
3. Bapak Abdul Waid, S.H.I., M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen, yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, serta dorongan yang sangat berharga selama proses penulisan proposal hingga penyelesaian skripsi.
4. Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, dan Bapak Nur Imam Hakim Al Faqih, S.E.I., M.E.K., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAINU Kebumen, yang telah sabar menghadapi dan memberikan dukungan serta motivasi yang konsisten kepada mahasiswa angkatan 2024 selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan usahanya untuk membimbing peneliti dari tahap awal hingga akhir. Terimakasih atas kesabarannya dan bimbingannya yang sangat berarti.
6. Manajemen dan Karyawan Toko Grosir Al Amin Gombang, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berguna untuk penelitian ini. Terimakasih atas kerjasamanya.
7. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen, termasuk dosen, staf, dan teman-teman mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan pendapat terkait penelitian ini.

8. Adik-adik saya, Tsalitsa, Annisa, Alfina, dan Muthia terimakasih atas bantuan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan.
9. Pelanggan Toko Grosir Al Amin, yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Kontribusi mereka sangat penting untuk kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.
10. Teman-teman pejuang skripsi Angkatan 2024 yang telah saling memberikan dorongan dan semangat sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir, teruntuk diri sendiri. Terima kasih kepada diri saya Alifa Nurul Izzah yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari hari ke hari.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Alloh SWT senantiasa memberikan keberkahan dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Kebumen, 29 Agustus 2024

Alifa Nurul Izzah
2021222

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Telaah Pustaka	24
C. Hipotesis Penelitian.....	29
D. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Desain Penelitian.....	36

C. Subjek Penelitian.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Toko Grosir Al Amin Gombang	45
B. Karakteristik Responden	47
C. Hasil Analisis Data.....	49
D. Pembahasan.....	62
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	70
C. Kata Penutup	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Gabungan	1
Gambar 2. 1 bagan konsekuensi kepuasan pelanggan	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3. 1 Model kurva 2 arah uji T Parsial	43
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot	53
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplot	56
Gambar 4. 5 Model kurva dua arah uji T Parsial	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Pedoman koefisien determinan	44
Tabel 4. 1 Klasifikasi berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 2 Klasifikasi berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4. 6 hasil Uji Normalitas K-S.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji T Parsial.....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji F Simultan	61
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi	62