

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
FASHION PADA DISTRO TANGKELEK KOTA PADANG
(Studi Pada Pelanggan Tetap pada Distro Tangkelek di Kota Padang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Pajli

1810526029

Dosen Pembimbing

Drs. John Edwar, SE, MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INTAKE D III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**



No. Alumni Universitas:

Paji

No. Alumni Fakultas:

a). Tempat/Tanggal Lahir: Sialang/ 23 September 1996, b). Nama Orang Tua : Rafles c). Fakultas : Ekonomi, d). Jurusan : Intake Manajemen, e). No. Bp: 1810526029, f). Tanggal Lulus : 01 Juli 2022, g). Predikat Lulus : Sangat Memuaskan, h). IPK : 3.20, i). Lama Studi : 4 Tahun , j). Alamat Orang Tua : Jl. Raya sialang Kec. Kapur IX Kab. 50 Kota Sumatera Barat

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FASHION PADA DISTRO TANGKELEK KOTA PADANG

Skripsi Oleh: Paji

Pembimbing: Drs. John Edwar, SE, M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan fashion pada distro Tangkelek Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah dengan cara *Convenience Sampling* yang artinya pemilihan sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun Populasi penelitian ini adalah pelanggan tetap Distro Tangkelek Kota Padang dengan sample sebanyak 100 orang pelanggan. Data dikumpulkan dengan menggunakan dokumentasi dan questioner tertutup. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan, peneliti menganalisis data dengan menggunakan statistik deskriptif dan dibaca menggunakan skala likert, sementara untuk mengetahui pengaruh antara variable X terhadap Y, peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan fashion pada Distro Tangkelek Kota Padang sebesar 54.5% dan sisanya sebesar 45.5% dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar *variable/factor* yang diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **01 Juli 2022**.

Abstrak disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Eri Besra, SE, M.M	Donard Games, SE, M. Bus (Adv), Phd	Drs. John Edwar, S.E, M.M

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hendra Lukito, SE, MM

NIP: 197106242006041007

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapatkan No. Alumnus:

		Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas :		Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas :		Nama:	Tanda Tangan: