

**PENGARUH *PERSONAL ABILITY*, *SELF-EFFICACY* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
CUSTOMER TRUST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR SUKODONO SIDOARJO)**

SKRIPSI



ARTINEGAR AZMI ISMAIL
NPM. 20042010128

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN
**"PENGARUH *PERSONAL ABILITY*, *SELF-EFFICACY* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
CUSTOMER TRUST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR SUKODONO SIDOARJO)"**


Disusun Oleh:

Artinegar Azmi Ismail
NPM. 20042010128

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Nurul Azizah S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002

Mengetahui,

DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
"PENGARUH *PERSONAL ABILITY*, *SELF-EFFICACY* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
CUSTOMER TRUST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA BENGKEL SAHABAT MOTOR SUKODONO SIDOARJO)"

Disusun Oleh:


Artinegar Azmi Ismail
NPM. 20042010128

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal

Menyetujui,


PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI


Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002

1. 
Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

2. 
Maharani Kaningvas, S.E. M. AB
NPT. 21219920526338

3. 
Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Stratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas rahmat dan keberkahan Allah SWT dengan segala petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Personal Ability*, *Self-efficacy* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Sahabat Motor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Laporan proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nurul Azizah S,Ab., M.Ab selaku dosen pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu dan memberi banyak pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi. Penulis juga menerima banyak masukan dan bantuan moril, spiritual, dan materiil dari berbagai pihak oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos. M.M, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur” yang telah membekali ilmu dan jasa.

4. Bapak Yoyok Suwarno dan Ibu Joice selaku Orang Tua yang selalu mendoakan, memberikan dukungan terbaik dan juga semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Eugina Elizabeth Risamasu dan Bahy Aflah Ismail selaku kakak dan adik saya yang selalu memberikan memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Rayhan Surya Putra yang selalu menemani, memberikan saran dan support dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Saudara-saudara yang tidak saya sebutkan satu persatu yang memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Administrasi Bisnis yang tidak saya sebutkan satu persatu yang saling memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang membangun untuk kesempurnaan penulisan proposal ini. Penulis berharap semoga proposal ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan referensi serta bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, Mei 2024

Artinegar Azmi Ismail

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaran	15
2.2.2 Personal Ability.....	18
2.2.3 Self-Efficacy	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.6 Customer Trust.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	33
2.4 Kerangka Berpikir	37
2.5 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.3 Pengukuran Variabel.....	43
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	44

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.7 Jadwal Penelitian.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	60
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2 Analisis dan Pengujian Hipotesis	74
4.3 Pembahasan	96
4.4 Matrix Hasil Penelitian.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Bengkel Sahabat Motor Sukodono Sidoarjo	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	44
Tabel 3. 2 Data Populasi.....	45
Tabel 3. 3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	55
Tabel 3. 4 Jadwal dan Waktu Penelitian.....	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Personal Ability (X1).....	63
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Self-efficacy (X2)	65
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	67
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	70
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Customer Trust (Z)	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 10 Uji Parsial T (I).....	80
Tabel 4. 11 Uji Parsial T (II)	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (I)	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (II).....	85
Tabel 4. 14 Analisis Jalur Struktur I.....	86
Tabel 4. 15 Analisis Jalur Struktur II	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3. 1 Analisis Jalur	57
Gambar 4. 1 Logo Bengkel Sahabat Motor Sukodono Sidoarjo.....	61
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	77
Gambar 4. 3 Hasil Uji Multikolonieritas	78
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Jalur.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	115
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden.....	121
Lampiran 3 Jawaban Responden (Variabel X).....	127
Lampiran 4 Jawaban Responden (Variabel Z)	129
Lampiran 5 Jawaban Responden (Variabel Y).....	131
Lampiran 6 Hasil Ouput SPSS (Uji Validitas)	133
Lampiran 7 Hasil Output SPSS (Uji Reliabilitas).....	142
Lampiran 8 Hasil Output SPSS (Uji Normalitas)	143
Lampiran 9 Hasil Output SPSS (Uji Multikolinieritas)	144
Lampiran 10 Hasil Output SPSS (Uji Heteroskedastisitas)	144
Lampiran 11 Hasil Output SPSS (Uji Parsial)	145
Lampiran 12 Hasil Output SPSS (Uji Koefisien Determinasi).....	146
Lampiran 13 Hasil Output SPSS (Path Analysis)	146