

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT GIRI PANCA WISATA**



Diajukan oleh:

I Made Landhep Wibawa
NIM: 2022020029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT GIRI PANCA WISATA

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

I Made Landhep Wibawa
NIM: 2022020029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GIRI PANCA WISATA

SKRIPSI

Diajukan oleh :

I Made Landhep Wibawa

NIM : 2022020029

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada tanggal : 29 Juni 2026

Oleh :

Pembimbing I



Umar Burhan, S.E., M.M.

NUPTK : 6850758659130130

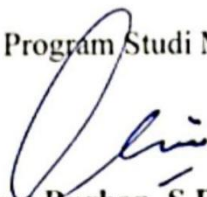
Pembimbing II



Dr. Suharto, M.M.

NUPTK : 1254736637130040

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.

NUPTK : 6850758659130130

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan,
Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT
Giri Panca Wisata

Nama Mahasiswa : I Made Landhep Wibawa

NIM : 2022020029

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 29 Juni 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK
TA 2025/2026

TIM PENGUJI :

1. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.

NUPTK : 5856765666230242

Ketua

1.

2. Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM., HC.

NUPTK : 2055770671130303

Anggota I

2.

3. Umar Burhan, S.E., M.M.

NUPTK : 6850758659130132

Anggota II

3.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC.
NUPTK : 2055770671130303

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Landhep Wibawa
NIM : 2022020029
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan,
Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT
Giri Panca Wisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 21 Februari 2026
Yang Menyatakan

I Made Landhep Wibawa
NIM. 2022020029

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GIRI PANCA WISATA

I Made Landhep Wibawa
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT Giri Panca Wisata. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT Giri Panca Wisata yang telah menggunakan jasa perusahaan minimal dua kali selama periode 2020–2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) sehingga seluruh populasi sebanyak 108 pelanggan dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1.6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan kepercayaan pelanggan dan citra merek.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, SEM-PLS

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AT PT GIRI PANCA WISATA

I Made Landhep Wibawa
Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, customer trust, and brand image on customer loyalty at PT Giri Panca Wisata. This research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of all customers who had used the services of PT Giri Panca Wisata at least twice during the 2020–2024 period. A saturated sampling (census) technique was applied, resulting in 108 customers being selected as research respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS 4.1.1.6. software. The results indicate that service quality, customer trust, and brand image have a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality was found to be the most dominant factor influencing customer loyalty, followed by brand image and customer trust.

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Brand Image, Customer Loyalty, PLS-SEM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GIRI PANCA WISATA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Bersamaan dengan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP., CHRMP. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program S-1 Studi Manajemen.
2. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan juga selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan kesabaran, motivasi dan arahan dalam perjalanan penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
4. Dr. Suharto, M.M. selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang selalu memberikan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat, serta jajaran Staff Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, yang telah membantu memberikan segala informasi mengenai perkuliahan dan administrasi.
6. Bapak Michael Supriyadie, S.H., M.H. selaku Direktur Utama PT Giri Panca Wisata, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan selama proses penelitian berlangsung.
7. Bapak Ainur Rofiq, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala SMA Negeri 1 Manyar, yang telah memberikan izin untuk pengambilan data responden dan penyebaran kuesioner penelitian di SMA Negeri 1 Manyar.
8. Bapak Rakhmad Fitardlo, S.Pd. selaku Kepala SMA Muhammadiyah 4 Sidayu, yang telah memberikan izin untuk pengambilan data responden dan penyebaran kuesioner penelitian di SMA Muhammadiyah 4 Sidayu.
9. Ibu Ulyatun Nikmah, M.Pd. selaku Kepala SMA Muhammadiyah 10 GKB Gresik, yang telah memberikan izin untuk pengambilan data responden dan penyebaran kuesioner penelitian di SMA Muhammadiyah 10 GKB Gresik.
10. Orang tua tersayang, Ayah I Wayan Oka Rimbawa dan Ibu Mariana Supriyadi, yang telah mendidik, memotivasi, dan mendukung segala sesuatu yang dibutuhkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
11. Saudara tercinta, Kakak I Putu Apriana dan Kakak Ipar Ni Luh Eprawati, Adik Komang Aswina Hiramalini, I Ketut Krisna Putra Wijaya, dan Gede Santiyana yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan fasilitas lainnya sehingga skripsi dapat terselesaikan.

12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Gresik, 21 Februari 2026

I Made Landhep Wibawa
NIM. 2022020029

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1. Teoretis	13
1.5.2. Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Manajemen Pemasaran	15
2.1.2. <i>Relationship Marketing Theory</i>	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan	22
2.1.4. Kepercayaan Pelanggan.....	26
2.1.5. Citra Merek	29
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	33
2.2. Penelitian Terdahulu.....	36
2.3. Kerangka Konseptual.....	45
2.4. Hipotesis.....	47

2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	47
2.4.2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	48
2.4.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata.....	49
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	52
3.2. Definisi Operasional Variabel	54
3.3. Indikator Variabel Penelitian.....	56
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.4.1. Populasi Penelitian	58
3.4.2. Sampel Penelitian.....	59
3.4.3. Teknik pengambilan sampel	59
3.5. Metode Pengumpulan Data	60
3.5.1. Jenis Data.....	60
3.5.2. Tingkat Data.....	61
3.5.3. Sumber Data.....	62
3.6. Metode Analisis Data.....	64
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	64
3.6.2. <i>Outer Model</i>	65
3.6.3. <i>Inner Model</i>	66
3.6.4. Uji Hipotesis	68
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	69
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	69
4.1.1. Deskripsi Perusahaan	69
4.1.2. Logo Perusahaan	70
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	70
4.2. Deskripsi Data dan Waktu Penelitian	70
4.3. Profil Responden	71
4.4. Statistik Deskriptif	73

4.5.	Hasil Pengujian Outer Model	78
4.5.1.	Hasil Uji Validitas Konvergen.....	78
4.5.2.	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	84
4.5.3.	Hasil Uji Reliabilitas	88
4.6.	Hasil Pengujian Inner Model.....	89
4.6.1.	Hasil Uji Multikolinearitas	89
4.6.2.	Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2) dan Uji Simultan.....	90
4.6.3.	Hasil Uji <i>F-Square</i> (F^2)	92
4.7.	Hasil Pengujian Hipotesis	93
4.8.	Pembahasan	96
4.8.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	97
4.8.2.	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	99
4.8.3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata.....	100
4.8.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Giri Panca Wisata	102
BAB V	PENUTUP	104
5.1.	Kesimpulan.....	104
5.2.	Implikasi Penelitian	106
5.2.1.	Teoretis	106
5.2.2.	Praktis	107
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	108
5.4.	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Pelanggan <i>Repeat order</i> PT Giri Panca Wisata	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	57
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	61
Tabel 4. 1 Hasil Distribusi Kuesioner.....	71
Tabel 4. 2 Profil Responden	72
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Seluruh Variabel.....	73
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen Kepercayaan Pelanggan	80
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen Citra Merek	82
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	83
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Diskriminan Cross Loading	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria Fornell-Larcker.....	87
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT	88
Tabel 4. 11 Hubungan Variabel Pada Uji Validitas Diskriminan HTMT	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>F-Square</i> (F^2)	92
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Path Coefficients – Mean, STDEV, T Values, P Values</i>	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2020–2024	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 4. 1 Logo PT Giri Panca Wisata.....	70
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Giri Panca Wisata.....	70
Gambar 4. 3 hasil Uji Bootsraping	94

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian PT Giri Panca Wisata	118
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian PT Giri Panca Wisata .	119
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian SMA Negeri 1 Manyar Gresik .	120
Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian SMA Negeri 1 Manyar Gresik	121
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian SMA Muhammadiyah 4 Sidayu Gresik	122
Lampiran 6. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian SMA Muhammadiyah 4 Sidayu Gresik	123
Lampiran 7. Surat Permohonan Izin Penelitian SMA Muhammadiyah 10 GKB Gresik	124
Lampiran 8. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian SMA Muhammadiyah 10 GKB Gresik	125
Lampiran 9. Rencana Jadwal Penelitian	126
Lampiran 10. Draft Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 11. Tabulasi Kuesioner.....	134
Lampiran 12. Hasil Perhitungan Aplikasi Statistik	145
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	149
Lampiran 14. Kartu Bimbingan Skripsi	150
Lampiran 15. Berita Acara Bimbingan Skripsi	151
Lampiran 16. Hasil Cek Plagiasi	152