

**PENGARUH *TRUST* DAN *COMMUNICATION* TERHADAP  
*CUSTOMER RETENTION* PADA ADIKUASA *PHOTOGRAPHY*  
DI TAMAN CARI PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**EVA REFIANA  
NPM: 16610205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2020**



**PENGARUH *TRUST* DAN *COMMUNICATION* TERHADAP  
*CUSTOMER RETENTION* PADA ADIKUASA *PHOTOGRAPHY*  
DI TAMAN CARI PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Oleh:

**EVA REFIANA  
NPM: 16610205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2020**

## ABSTRAK

Eva Refiana. 2020. *Pengaruh Trust dan Communication terhadap Customer Retention pada Adikuasa Photography di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

**Kata kunci:** *Trust, Communication, Customer Retention*.

Setiap perusahaan tentunya memiliki strateginya masing-masing di dalam menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing. Untuk mempertahankan para pelanggan tersebut maka diperlukan suatu upaya untuk mempertahankan mereka diantaranya yaitu dengan membangun kepercayaan dan menjalankan komunikasi yang baik dengan konsumen. Permasalahan yang ada di Studio Adikuasa Photography pada tahun 2019 jumlah pelanggan cenderung mengalami fluktuasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Trust dan Communication* terhadap *Customer Retention* di Adikuasa Photography.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah *Trust, Comunnication dan Customer Retention*. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Adikuasa PhotoGraphy di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur. Populasi penelitian adalah konsumen di Adikuasa PhotoGraphy dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *secara partial trust dan communication* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention*. Secara simultan juga menunjukkan bahwa *trust dan communication* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Retention*. Berdasarkan angka coefisiensi dan nilai  $t_{hitung}$  maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap *customer retention* adalah *communication*.

## ABSTRACT

*Eva Refiana. 2020. The Influence of Trust and Communication on Customer Retention in the Superintendent of Photography at Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur. Essay. Management Study Program, Faculty of Economics and Business. Muhammadiyah Metro University. Advisors (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.*

*Keywords: Trust, Communication, Customer Retention.*

*Each company certainly has its own strategy inside attract customers and keep customers from moving to competing companies. To maintain these customers, an effort is needed to maintain them, including by building trust and maintaining good communication with consumers. The problems that exist in AdiKdaya Photography Studio in 2019, the number of customers tends to fluctuate.*

*This study aims to determine the effect of Trust and Communication on Customer Retention in Adikuasa Photography.*

*The research design is quantitative research or verification research. The method used in this research is explanatory survey method. The objects in this research are Trust, Communication and Customer Retention. This research activity was carried out at AdiKasa PhotoGraphy in Taman Cari Purbolinggo, East Lampung. The study population was consumers in AdiKdaya PhotoGraphy with a total sample of 93 respondents. The data collection technique used a questionnaire. The analytical tool used is to use data quality analysis and multiple linear regression analysis with the SPSS program.*

*The results showed that partial trust and communication had a significant effect on customer retention. Simultaneously it also shows that trust and communication together have a significant effect on customer retention. Based on the coefficient number and the tcount value, it can be seen that the factor that most influences customer retention is communication.*

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH *TRUST* DAN *COMMUNICATION* TERHADAP  
*CUSTOMER RETENTION* PADA ADIKUASA *PHOTOGRAPHY*  
DI TAMAN CARI PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

**EVA REFIANA  
NPM: 16610205**

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Metro, April 2021

Dosen Pembimbing I



**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0210036801

Dosen Pembimbing II



**Fitriani, S.E., M.M.**  
NIDN. 0206068604

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0223027901

# HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

## SKRIPSI

### **CUSTOMER RETENTION PADA ADIKUASA PHOTOGRAPHY DI TAMAN CARİ PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

**EVA REFIANA**  
NPM: 16610205

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 3 November 2020  
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0210036801



**Ketua Penguji**

**Fitriani, S.E., M.M.**  
NIDN: 02206068604



**Sekretaris**

**Ery Baskoro, S.E., M.M.**  
NIDN: 0202125701



**Penguji Utama**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
NIDN: 0210036801

## MOTTO

"Tahapan pertama dalam mencari ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, lalu mengamalkannya dan kemudian menyebarkannya."

(Sufyan bin Uyainah)

"Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang."

(Eva Refiana)



## PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ibu dan alm. Ayah ranking-1 ku di dunia, terimakasih karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terimakasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa Ibu dan alm. Ayah serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apapun itu.
2. Keluarga tercinta, Mba Mega, Yayuk, Anang. Terimakasih atas semangat serta dorongan yang kalian berikan kepada saya, kalian hebat.
3. Lelaki terhebat dan istimewa dalam hidup saya setelah Ayah dan Adik saya, yaitu Dimas Aldi Romadhoni, S.M. Terimakasih karena telah begitu baik dan simpatik. Terimakasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini atas semangat darimu. Dan sekarang saya memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik.
4. Sahabat terhebatku, Yomi, Rizki, Diah, Dela. Terimakasih atas kurang lebih 4 tahun selama kuliah telah menjadi sahabat saya, kalianlah pendengar yang baik atas segala keluh kesah saya, saya tidak tau lagi kalau tidak ada kalian di hidup saya.
5. Gengku, Shellba, Elsa, Nony, Nelly, Wahyu, Murni. Terimakasih tanpa kalian hidupku tidak akan se bar-bar ini.
6. Team Keluarga Cemara, Riko, Adit, Hizar, Anggi, Titin, Puja, Novi. Terimakasih karna kalian telah mewarnai hari-hariku dengan canda dan tawa.
7. Dosen Pembimbing Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. dan Ibu Fitriani, S.E., M.M. yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua teman-teman yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat, motivasi yang kalian berikan selama saya mengerjakan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: *Pengaruh Trust dan Communication terhadap Customer Retention pada Adikuasa Photography di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur*. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro
3. H. Febriyanto, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suwanto, S.E., M.M., selaku Pembimbing I penyusunan skripsi ini.
5. Fitriani, S.E., M.M., selaku Pembimbing II penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, April 2020

Penulis,



**Eva Refiana**

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Refiana

NPM : 16610205

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Trust dan Communication terhadap Customer Retention pada Adikuasa Photography di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, April 2020



**Eva Refiana**  
NPM. 16610205



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1863/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

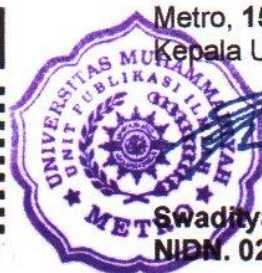
Nama : EVA REFIANA  
NPM : 16610205  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH TRUST DAN COMMUNICATION TERHADAP  
CUSTOMER RETENTION PADA ADIKUASA PHOTOGRAPHY DI  
TAMAN CARI PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Februari 2021  
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Jalan Dewantara No.116  
Kec. Metro Timur Kota  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [up@ummetro.ac.id](mailto:up@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	v
PERSETUJUAN .....	vi
PENGESAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( <i>SIMILARITY CHECK</i> ).....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
1. Identifikasi Masalah.....	3
2. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Literatur yang mendukung variabel terikat dan bebas .....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2. <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	8
a. Pengertian <i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	8
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	9

c. Indikator Kepercayaan .....	10
3. <i>Communication</i> (Komunikasi) .....	11
a. Manfaat <i>Communication</i> .....	11
4. <i>Customer Retention</i> .....	13
a. Pengertian <i>Customer Retention</i> .....	13
b. Strategi <i>Customer Retention</i> .....	14
B. Penelitian Relevan .....	15
C. Kerangka Pemikiran .....	16
D. Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Desain Penelitian .....	18
B. Tahapan Penelitian .....	18
1. Teknik Sampling .....	18
2. Tahapan .....	19
C. Definisi Operasional Variabel .....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Instrumen Penelitian .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	24
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	24
a. Uji Validitas .....	24
b. Uji Reliabilitas .....	25
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	25
a. Uji Normalitas.....	25
b. Uji Linieritas .....	26
c. Uji Homogen .....	26
3. Pengujian Hipotesis .....	26
a. Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
b. Uji t (Parsial) .....	27
c. Uji F (Simultan) .....	27
d. Koefisien Determinan (Uji $R^2$ ).....	27
G. Hipotesis Statistik.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30

1. Sejarah Singkat Adikuasa Photography.....	30
2. Struktur Organisasi.....	31
B. Hasil Penelitian .....	31
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	31
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	32
C. Deskripsi Data Hasil Kuisiener .....	37
1. Distribusi Frekuensi per Variabel .....	37
D. Pengujian Model Analisis .....	40
1. Analisis Regresi Berganda.....	40
2. Uji Parsial (Uji t).....	41
3. Uji Simultan (Uji f).....	42
4. Koefisien Determinan (Uji R <sup>2</sup> ) .....	43
5. Hipotesis Statistik .....	43
E. Pembahasan.....	44
1. Pengaruh Trust terhadap Customer Retention.....	44
2. Pengaruh Communication terhadap Customer Retention .....	45
3. Pengaruh Trust dan Communication Secara Simultan terhadap Customer Retention .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	47

## DAFTAR LITERATUR

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Frekuensi Pemakaian Jasa Studio Foto .....	2
2. Perbandingan Omset Adikuasa <i>Photography</i> dan Klik Studio .....	3
3. Penelitian Terdahulu .....	14
4. Kisi-kisi Kuesioner.....	20
5. Kriteria Skor Instrumen .....	23
6. Hasil Uji Normalitas $X_1$ .....	30
7. Hasil Uji Normalitas $X_2$ .....	30
8. Hasil Uji Normalitas Y .....	31
9. Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	31
10. Hasil Uji Linieritas $X_1$ Terhadap Y .....	32
11. Hasil Uji Linieritas $X_2$ Terhadap Y .....	32
12. Hasil Uji Homogen $X_1$ Terhadap Y .....	33
13. Hasil Uji Homogen $X_2$ Terhadap Y .....	33
14. Rangkuman Hasil Uji Homogen .....	33
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan .....	34
16. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi .....	35
17. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Retention</i> .....	36
18. Uji Regresi Berganda .....	37
19. Hasil Uji F Hitung .....	39
20. Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	39
21. Hasil Pengujian Hipotesis Statistik $X_1$ Terhadap Y .....	40
22. Hasil Pengujian Hipotesis Statistik $X_2$ Terhadap Y .....	40
23. Hasil Pengujian Hipotesis Statistik secara Simultan .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Kerangka Berpikir dan Model Hipotesis Penelitian .....	7
2. Struktur Organisasi AdiKuasa Photography .....	28
3. Diagram Skor Variabel Kepercayaan (Trust).....	34
4. Diagram Skor Variabel <i>Communication</i> .....	35
5. Diagram Skor Variabel <i>Costumer Retention</i> .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian
2. Rekapitulasi Hasil penyebaran Kuisisioner
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
4. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data
5. Hasil Uji Normalitas
6. Hasil Uji Linieritas
7. Hasil Uji Homogenitas
8. Distribusi Frekuensi Deskripsi Hasil Penelitian
9. Hasil Uji Regresi Linier
10. Tabel  $r$  *Product Moment*
11. Tabel  $t$
12. Tabel Normalitas
13. Tabel F
14. Lembar Konsultasi
15. Form Persetujuan Seminar Proposal
16. Berita Acara Seminar Proposal
17. Surat Keputusan Dekan (pengangkatan Dosen Pembimbing)
18. Rekap Hasil Ujian Komprehensif
19. Form Persetujuan Sidang Skripsi
20. Surat Keputusan Dekan (Ujian Skripsi)