

## HALAMAN MOTTO

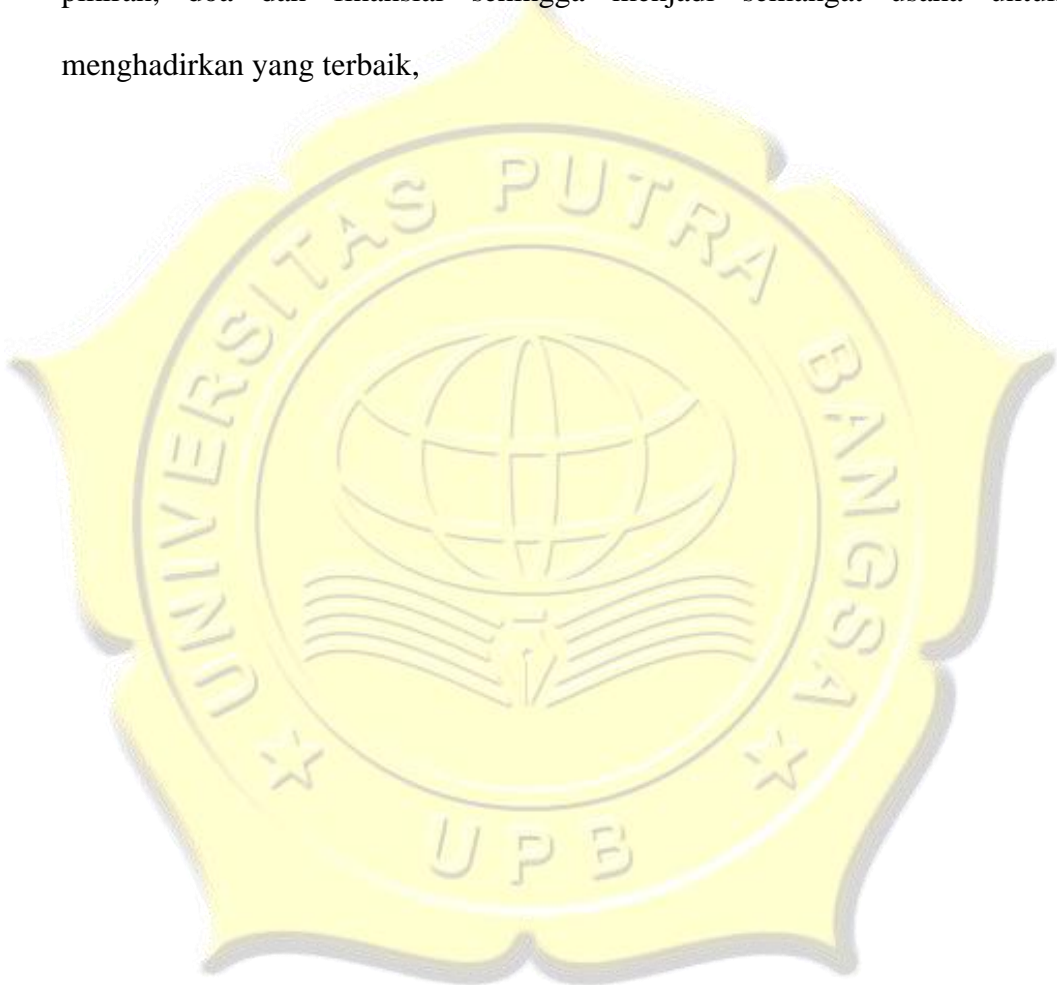
“Manusia yang optimis adalah mereka yang memiliki masa depan!”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, sebagai pembuktian nyata atas kewajiban untuk menuntut ilmu,
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan baik tenaga, pikiran, doa dan finansial sehingga menjadi semangat usaha untuk menghadirkan yang terbaik,



## HALAMAN MOTTO

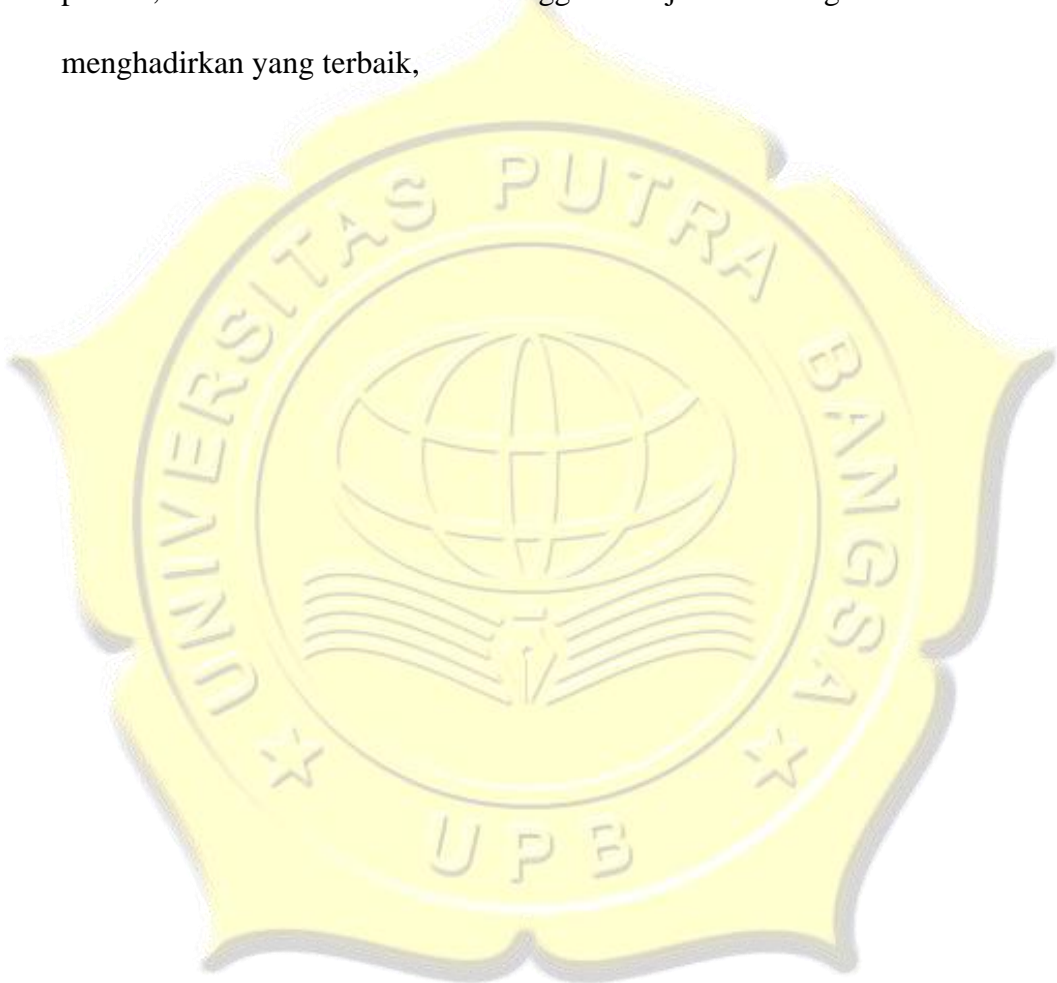
“Manusia yang optimis adalah mereka yang memiliki masa depan!”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

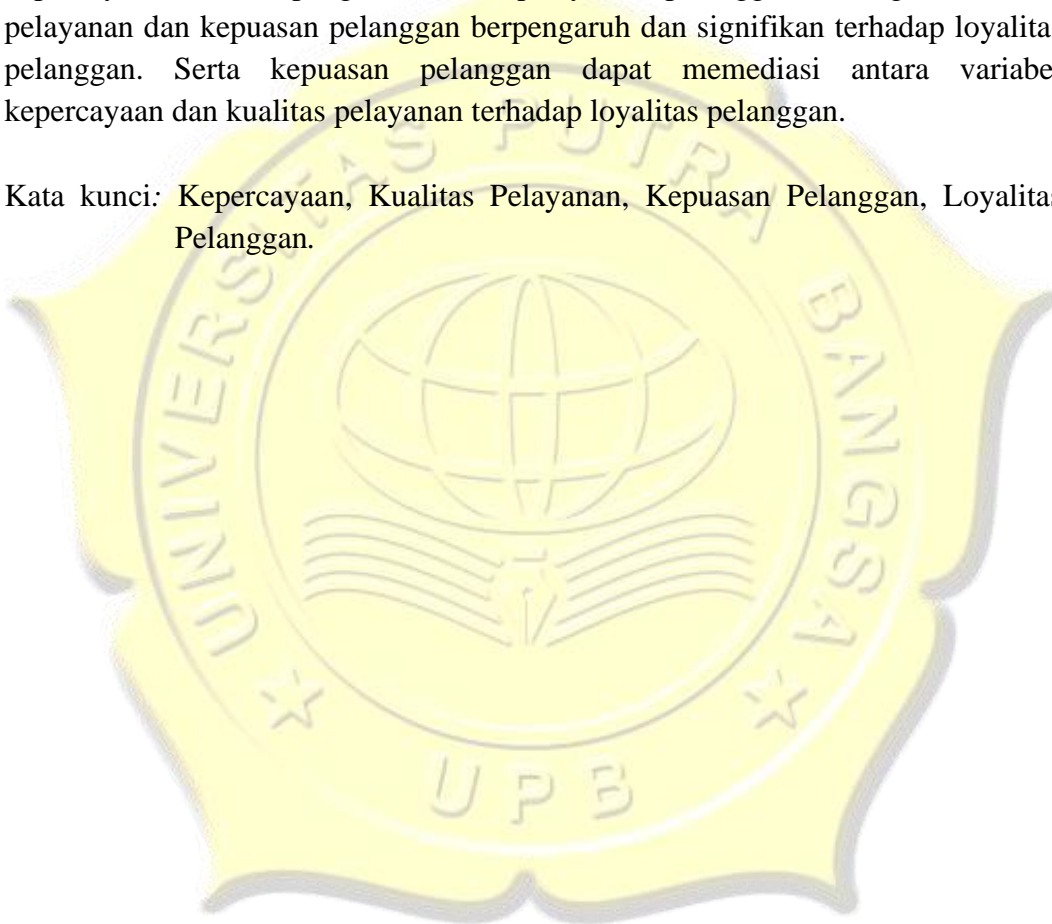
1. Allah SWT, sebagai pembuktian nyata atas kewajiban untuk menuntut ilmu,
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan baik tenaga, pikiran, doa dan finansial sehingga menjadi semangat usaha untuk menghadirkan yang terbaik,



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express. Sampel penelitian sebanyak 100 orang dengan metode *accidental sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Serta kepuasan pelanggan dapat memediasi antara variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of trust service quality on customer satisfaction and customer loyalty. The population in this study are customer J&T Express. The research sample was 100 people with accidental sampling method. The method used in this research is quantitative method. Data analysis used path analysis with the SPSS program. The results of this study indicate that customer trust and service quality have an effect on customer satisfaction. Furthermore, customer trust has no effect on customer loyalty, while service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction can mediate between customer trust and service quality variables on customer loyalty*

*Keywords: Customer Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugerah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna J&T Express)” ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan program sarjana (S1) pada Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih kurangnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.

2. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Segenap responden dalam penelitian ini.
4. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, kasih sayang yang tak terhingga.
5. Kepada semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kebumen, Desember 2022

Aji Setiawan

195503622



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Tinjauan Teori.....	11

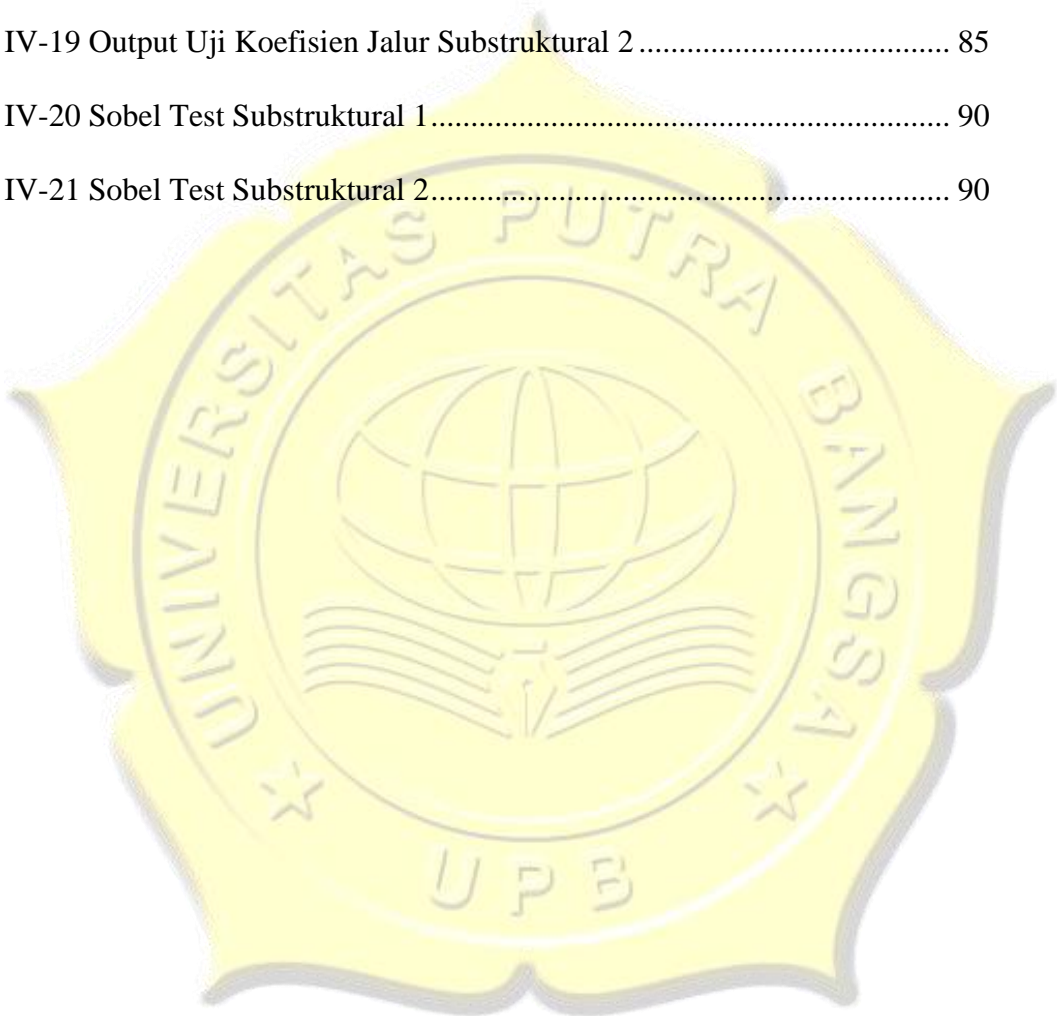
2.1.1.	Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.3.	Kepercayaan Pelanggan .....	23
2.1.4.	Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3.	Hubungan Antar Variabel .....	34
2.4.	Model Empiris .....	39
2.5.	Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1.	Obyek dan Subyek Penelitian.....	41
3.1.1.	Obyek Penelitian .....	41
3.1.2.	Subyek Penelitian.....	41
3.2.	Variabel Penelitian .....	41
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	42
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	47
3.4.1.	Instrumen .....	47
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data .....	48
3.5.	Populasi dan Sampel .....	51
3.5.1.	Populasi Penelitian.....	51
3.5.2.	Sampel.....	51
3.6.	Teknik Analisis Data .....	53
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	53
3.6.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	55
3.6.4.	Uji Hipotesis .....	58

3.6.5.	Analisis Korelasi .....	60
3.6.6.	Analisis Jalur.....	60
3.6.7.	Sobel Test.....	63
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1.	Analisis Deskriptif.....	65
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	65
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	66
4.2.	Analisis Statistik.....	69
4.3.	Pembahasan.....	91
<b>BAB V SIMPULAN.....</b>		<b>97</b>
5.1.	Simpulan.....	97
5.2.	Keterbatasan.....	98
5.3.	Implikasi.....	99
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	99
5.3.2.	Implikasi Teoritis.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

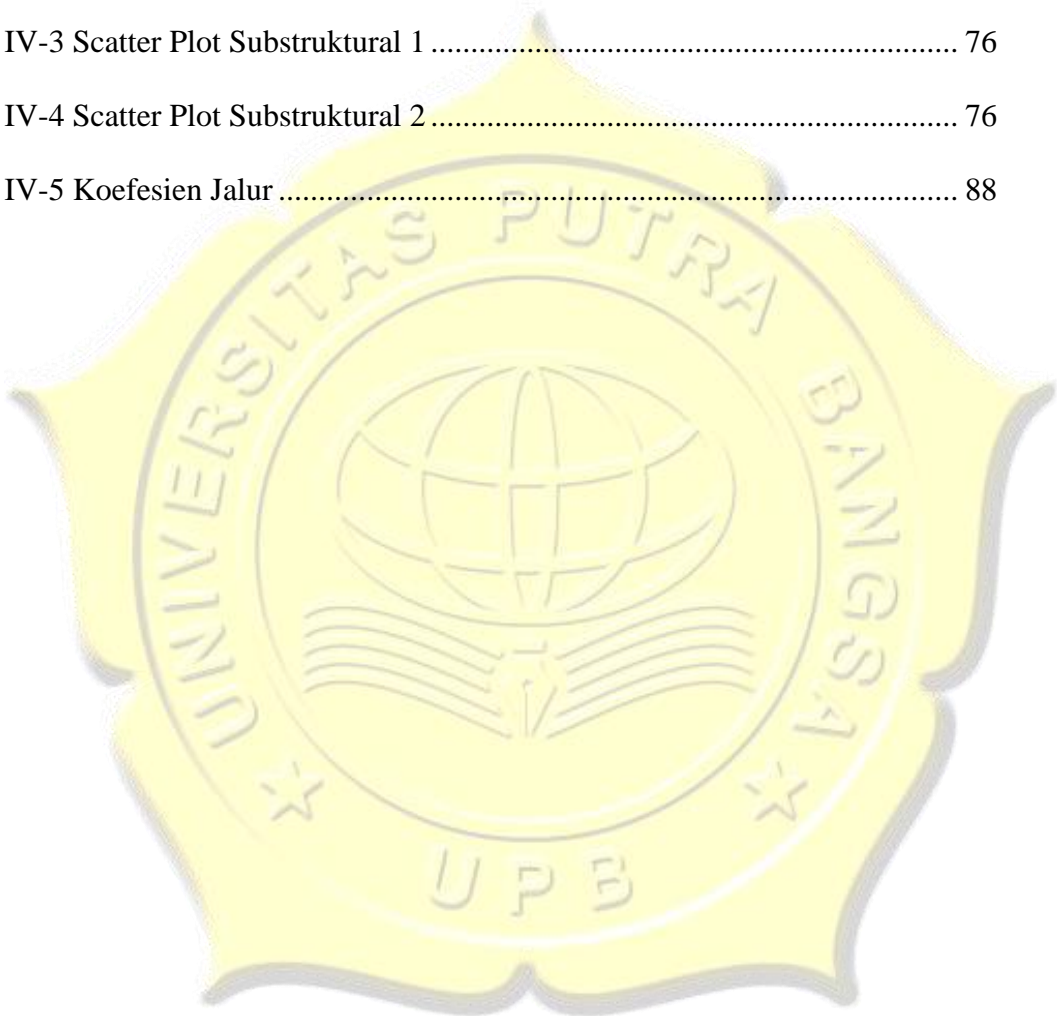
Tabel	Halaman
I-1 Top Brand Indeks Jasa Pengiriman 2021 .....	2
II-2 Penelitian Tedahulu.....	32
III-1 Distribusi Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
III-2 Distribusi Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
III-3 Distribusi Indikator Variabel Kepercayaan .....	45
III-4 Distribusi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
III-5 Interpretasi Koefesien Korelasi Nilai r.....	59
IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	68
IV-5 Output Validitas Variabel Kepercayaan .....	70
IV-6 Output Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
IV-7 Output Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
IV-8 Output Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
IV-9 Output Uji Reliabilitas.....	72
IV-10 Output Uji Multikolinearitas Substruktural 1 .....	75
IV-11 Output Uji Multikolinearitas Substruktural 2.....	75
IV-12 Output Uji t Parsial Substruktural 1 .....	77
IV-13 Output Uji t Parsial Substruktural 1 .....	78

IV-14 Output Hasil Uji Hipotesis .....	78
IV-15 Output Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1 .....	79
IV-16 Output Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2 .....	79
IV-17 Output Uji Korelasi .....	80
IV-18 Output Uji Koefisien Jalur Substruktural 1 .....	84
IV-19 Output Uji Koefisien Jalur Substruktural 2 .....	85
IV-20 Sobel Test Substruktural 1 .....	90
IV-21 Sobel Test Substruktural 2 .....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 Metode Empris .....	39
IV-1 Normal P-Plot Substruktural 1 .....	73
IV-2 Normal P-Plot Substruktural 2 .....	74
IV-3 Scatter Plot Substruktural 1 .....	76
IV-4 Scatter Plot Substruktural 2 .....	76
IV-5 Koefesien Jalur .....	88





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Analisis korelasi
- Lampiran 8 Uji Sobel
- Lampiran 9 Kartu Seminar Proposal
- Lampiran 10 Bimbingan Skripsi

