

HALAMAN MOTTO

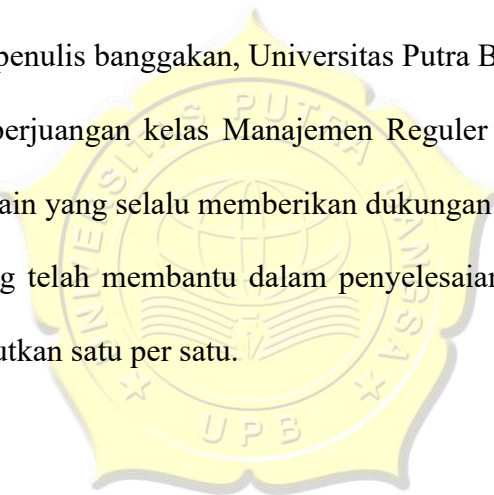
- ☞ “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al Insyirah: 5-6)
- ☞ “Kesabaran dan ketekunan membawa hasil yang luar biasa”
- ☞ “Kesuksesan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan awal dari pencapaian yang lebih besar”
- ☞ “*Do not judge me by my successes, judge me by how many times I fell down and got back up again*” (Nelson Mandela)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda terima kasih yang mendalam kepada:

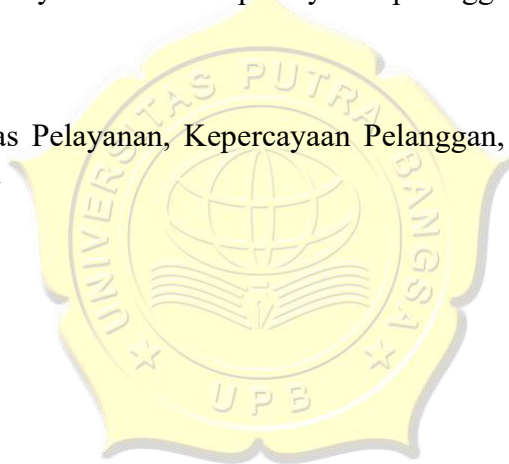
1. Kedua orang tua tercinta dan kakak yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Almamater yang penulis banggakan, Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen Reguler B (2021) dan teman-teman dari kelas lain yang selalu memberikan dukungan.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pengiriman J&T Express Drop Point Kebumen dengan minimal dua kali dalam waktu satu minggu. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan program SPSS *for windows version 22.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Serta kepuasan pelanggan dapat memediasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

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



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and customer trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The population in this study were users of the J&T Express Drop Point Kebumen delivery service at least twice in the one week. The sample of this study was 100 respondents with purposive sampling method. The method used in this research is quantitative method. Data analysis used path analysis with the program SPSS for windows version 22.0. The result of this research that service quality has an effect on customer satisfaction. Customer trust has an effect on customer satisfaction. Furthermore, service quality has an effect on customer loyalty. Customer trust has no effect on customer loyalty. Customer satisfaction has an effect on customer loyalty. And customer satisfaction can mediate between service quality variable and customer trust towards customer loyalty.

Keywords: *service quality, customer trust, customer loyalty, customer satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express di Kebumen)”**

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan agar memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen di Universitas Putra Bangsa, Kabupaten Kebumen. Skripsi ini menjadi tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan analisis berdasarkan teori yang diperoleh dari beberapa literatur seperti buku, artikel dan jurnal ilmiah.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari peran beberapa pihak yang membantu penulis dari awal sampai akhir, sehingga penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu dosen, karyawan dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa.

4. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
5. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses skripsi ini selesai. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat untuk semua pihak.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
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.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian	12

1.5.	Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA		14
2.1.	Tinjauan Teori.....	14
2.1.1.	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3.	Kualitas Pelayanan	26
2.1.4.	Kepercayaan Pelanggan	31
2.2.	Penelitian Terdahulu	36
2.3.	Hubungan Antar Variabel	47
2.4.	Model Empiris.....	54
2.5.	Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....		56
3.1.	Obyek dan Subyek Penelitian	56
3.1.1.	Obyek Penelitian	56
3.1.2.	Subyek Penelitian.....	56
3.2.	Variabel Penelitian	56
3.2.1.	Variabel Dependen (Terikat).....	57
3.2.2.	Variabel Independen (Bebas).....	57
3.2.3.	Variabel Intervening (Mediasi)	57
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	57

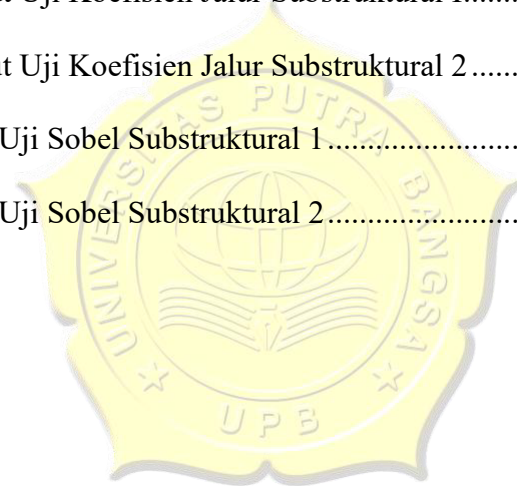
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	62
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.5.1.	Jenis Data	64
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6.	Populasi dan Sampel	66
3.6.1.	Populasi.....	66
3.6.2.	Sampel.....	66
3.7.	Teknik Analisis Data.....	68
3.7.1.	Analisis Deskriptif	68
3.7.2.	Analisis Statistik	68
3.8.	Analisis Data	68
3.8.1.	Uji Instrumen	69
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	71
3.8.3.	Uji Hipotesis	73
3.8.4.	Analisis Korelasi	75
3.8.5.	Analisis Jalur.....	76
3.8.6.	Sobel Test.....	79
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		81
4.1.	Gambaran Umum.....	81
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	81

4.1.2. Moto Perusahaan.....	82
4.2. Analisis Deskriptif	82
4.2.1. Karakteristik Responden	82
4.3. Analisis Statistik	85
4.3.1. Uji Instrumen	85
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.3. Uji Hipotesis	93
4.3.4. Analisis Korelasi	97
4.3.5. Analisis Jalur.....	98
4.3.6. Sobel Test.....	105
4.4. Pembahasan.....	107
BAB V SIMPULAN	113
5.1. Simpulan	113
5.2. Keterbatasan.....	114
5.3. Implikasi.....	115
5.3.1 Implikasi Praktis	115
5.3.2 Implikasi Teoritis	117
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel I - I Top Brand Index	2
Tabel I - II Total Pengiriman Perbulan J&T Express Drop Point Kebumen	4
Tabel I - III Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	5
Tabel I - IV Ulasan Pelanggan J&T Express Drop Point Kebumen	6
Tabel II - I Penelitian Terdahulu	44
Tabel III - I Indikator dan Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel III - II Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel III - III Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel III - IV Indikator dan Distribusi Variabel Kepercayaan Pelanggan	62
Tabel III - V Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	75
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	85
Tabel IV- 5 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel IV- 6 Output Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan	86
Tabel IV- 7 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	87
Tabel IV- 8 Output Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	87
Tabel IV- 9 Output Uji Reliabilitas	88
Tabel IV- 10 Output Uji Normalitas Substruktural 1	89
Tabel IV- 11 Output Uji Normalitas Substruktural 2	90

Tabel IV- 12	Output Uji Multikolinearitas Substruktural 1	91
Tabel IV- 13	Output Uji Multikolinearitas Substruktural 2.....	91
Tabel IV- 14	Output Uji t Parsial Substruktural 1	93
Tabel IV- 15	Output Uji t Parsial Substruktural 2	94
Tabel IV- 16	Tabulasi Hasil Uji Hipotesis.....	96
Tabel IV- 17	Output Koefisien Determinasi Substruktural 1	96
Tabel IV- 18	Output Koefisien Determinasi Substruktural 2	97
Tabel IV- 19	Output Uji Korelasi	98
Tabel IV- 20	Output Uji Koefisien Jalur Substruktural I.....	100
Tabel IV- 21	Output Uji Koefisien Jalur Substruktural 2	101
Tabel IV- 22	Hasil Uji Sobel Substruktural 1	106
Tabel IV- 23	Hasil Uji Sobel Substruktural 2.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II - I Kerangka Penelitian	54
Gambar IV- 1 Scatter Plot Substruktural 1	92
Gambar IV- 2 Scatter Plot Substruktural 2	92
Gambar IV- 3 Diagram Jalur.....	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 2 Karakteristik Data Responden	132
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	137
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	142
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	149
Lampiran 7 Analisis Korelasi.....	151
Lampiran 8 Uji Sobel Test.....	152
Lampiran 9 Tabel r.....	153
Lampiran 10 Tabel t.....	156
Lampiran 11 Kartu Seminar Proposal.....	159
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi	160