

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JNE JALAN NIPAH KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**MIRANDA FANIA**

**1410011211034**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2021**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam menjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas BungHatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki

kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT . Ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabdikan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku.
2. Teristimewa saya hadiahkan buah dari perjuangan dalam mencapai ilmu ini kepada kedua orang tua ayahanda dan ibunda, abang dan adiku tersayang yang selalu memberikan dorongan dan do'a dengan penuh kasih sayang, pengorbanan tulus, semangat, nasehat. Berkat do'a mereka saya bisa mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga persembahan ini dapat memberikan bentuk kebahagiaan lain yang indah.
3. Terima kasih Ibu Dr. Hj. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak. CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibu Linda Wati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

7. Terima kasih Ibu Zeshasiana Rosha S.E M.Si selaku pembimbing 1, terima kasih atas semua ilmu yang ibuk berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu Ibu. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah Ibu berikan.
8. Terima kasih Ibu Wiry Utami, S.E., M.Sc selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, terima kasih banyak atas nasehat-nasehat selama bimbingan yang telah ibuk berikan serta saran-saran atau arahan-arahan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti yang berguna bagi penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Sri Anisa Mayanda yang selalu mendengarkan keluhan-keluhan dan yang selalu memberi semangat serta motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat Febby Kurnia Illahi, Riyadh Alnizan, Derizal, Muhammad Yodi, Aidil Fajri. Sahabat Kontrakan , Heldi Noberta, Reski Utamayang telah banyak membantu dalam membuat skripsi ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Terima kasih sahabat-sahabat Manajemen angkatan 2014 yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang.

13. Terima kasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian, sudah penulis simpan dalam kenangan terindah.

Penulis hanya bisa berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik kepada semua pihak untuk segala doa dan bantuannya yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Penulis, Maret 2021

**Miranda Fania**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Literatur .....	8
2.1.1. Loyalitas .....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas .....	8
2.1.2.1 Konsep Loyalitas.....	8
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.2 Harapan Konsumen dari Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.4 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3. Kepuasan .....	16
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan .....	16
2.3.2. Peranan Kepuasan .....	17
2.1.4. kepercayaan.....	17
2.1.4.1. Pengertian Kepercayaan.....	17

2.1.4.2. Peranan Kepercayaan.....	18
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2.2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
2.5.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.3 Kerangka Konseptual .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1 Populasi .....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.4.1 Jenis Data .....	23
3.4.2 Sumber Data.....	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	24
3.6.1. Variabel Dependen (Y) .....	24
3.6.1.1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	24
3.6.2. Variabel Independen (X).....	25
3.6.2.1 Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	25
3.6.2.2 Kepuasan (X <sub>2</sub> ) .....	26
3.6.2.3 Kepercayaan (X <sub>3</sub> ).....	27
3.7. Skala Pengukuran Variabel .....	27
3.8. Metode Analisa Data.....	28
3.8.1. Metode Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	28
3.8.2. Reliabilitas Konstruk ( <i>Reliability Construct</i> ).....	29
3.8.3. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	29
3.9. Uji Hipotesis .....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi hasil penyebaran Kuesioner .....	31
--	----



4.1.1 Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin .....	31
4.1.2 Identitas Responden berdasarkan umur .....	32
4.1.3 Identitas Responden berdasarkan pekerjaan .....	32
4.1.4 Identitas Responden berdasarkan frekuensi menggunakan jasa JNE .....	33
4.2. Analisis Deskriptif .....	34
4.1.2.1 Loyalitas (Y) .....	34
4.1.2.2 Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	35
4.1.2.3 Kepuasan ( $X_2$ ) .....	36
4.1.2.4 Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	37
4.3 Mengevaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	38
4.3.1 Convergent Validity .....	38
4.3.2 Discriminant Validity .....	41
4.3.3 Reliability Construct .....	43
4.4 Pengujian Model Strukturan (Inner Model) .....	44
4.5 Uji Hipotesis .....	44
4.6 Pembahasan .....	45
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	47
5.1.1 Implikasi Penelitian .....	47
5.1.2 Keterbatasan Penelitian .....	48
5.2 Saran .....	48

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah pengiriman barang .....	2
Tabel 1.2 Data survey awal .....	3
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan jenis kelamin .....	31
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan umur .....	32
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan pekerjaan .....	33
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan frekuensi menggunakan jasa .....	34
Tabel 4.5 Data distribusi frekuensi variabel loyalitas .....	34
Tabel 4.6 Data distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan .....	35
Tabel 4.7 Data distribusi frekuensi variabel kepuasan .....	37
Tabel 4.8 Data distribusi frekuensi variabel kepuasan .....	38
Tabel 4.9 Output Loading Factor .....	39
Tabel 4.10 Output Loading Factor II .....	39
Tabel 4.11 Discriminant Validity .....	42
Tabel 4.12 Tabel Realiabilitas Konstruk .....	43
Tabel 4.13 R-Square .....	44
Tabel 4.14 Path coeficients .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Visualisasi Deskriptif Variabel .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2: Tabulasi Data
- Lampiran 3: Identitas Responden
- Lampiran 4: Model Pengukuran (*Outer Model*)
- Lampiran 5: Analisis Deskriptif
- Lampiran 6: Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)
- Lampiran 7: Pengujian Hipotesis (*Path Coeficients*)