

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
PENGIRIMAN PT. AWR CARGO EXPRESS
DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

**ANDRE RACHMAT
1310011211007**

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

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung

Hatta menyatakan :

Nama : Andre Rachmat

NPM : 1310011211007

Program Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang.

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Kamis, 21 Februari 2019**.

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dahnil Johar S.E M.P

Dra. Hj. Yulihar Mukhtar M.Si

**Disetujui oleh
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta**

Dr. Listiana Sri Mulatsih, SE, MM.

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andre Rachmat

NPM : 1310011211007

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo
Express di Kota Padang.

Menyatakan bahwa skripsi adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, ini bukan merupakan jiplakan, salinan atau sejenisnya dari Skripsi atau karya tulis orang lain, lembaga perguruan tinggi atau lembaga manapun yang dipublikasikan dalam media elektronik atau cetak kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 22 Februari 2019

Penulis

Andre Rachmat

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN PT. AWR
CARGO EXPRESS DI KOTA PADANG.**

Andre Rachamat¹, Dahnil Johar², Yulihar Muchtar³

Student Department of Management, Faculty of Economics
and Business, University of Bung Hatta E-mail :

Gaekmister378@gmail.com¹, Johardahnil@gmail.com²,
Yul_mukhtar@yahoo.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan metode *snowball sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 60 orang responden. Teknik analisa data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**TRUST INFLUENCE AND QUALITY OF SERVICES ON CUSTOMER
SATISFACTION IN DELIVERY SERVICES, PT. CARGO EXPRESS
AWR IN PADANG CITY.**

Andre Rachamat¹ , Dahnil Johar² , Yulihar Muchtar³

Student Department of Management, Faculty of Economics,

University of Bung Hatta E-mail :

Gaekmister378@gmail.com¹, Johardahnil@gmail.com²,

Yul_mukhtar@yahoo.com³

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) The effect of trust in customer satisfaction Shipping Services PT. AWR Cargo Express in Padang City (2) Effect of service quality on customer satisfaction Shipping Services PT. AWR Cargo Express in Padang City. The sampling technique using the snowball sampling method, with the number of samples used was 60 respondents. The data analysis technique used to test the hypothesis is multiple linear regression.

The results of the study found that: (1) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction Shipping Services PT. AWR Cargo Express in Padang City. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction Shipping Services PT. AWR Cargo Express in Padang City.

Keywords: Trust, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Alhamdu Lillahi Robbil 'alamin

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas karunia nikmat dan rahmat-Nya kepada penulis serta kemampuan berfikir, kejernihan hati dan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang”**

Penulisan skripsi ini terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A., Rektor Universitas Bung Hatta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dengan segala kebijaksanaanya.
2. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak., CA, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

4. Ibu Lindawati SE, M.Si Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E, M.Sc, Sekretaris Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan izin penelitian dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Dr. Dahnil Johar S.E M.P selaku pembimbing I yang telah dengan sabar serta meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dra. Hj. Yulihar Mukhtar M.Si Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar serta meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua penulis tercinta, Ibu Suharni dan Ayah Hendry yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan penuh dalam bentuk apapun, yang telah bersusah payah bekerja demi kelancaran pendidikan penulis.
9. Peranan Karyawan di Pustaka Universitas Bung Hatta dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Jurusan Manajemen juga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman terbaik yang spesial yang selalu mensupport penulis khususnya kepada Syukria Eka Yasa, yang selalu mendukung serta

membantu dalam suka maupun duka, menasehati dan memberi motivasi kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi.

11. Kepada Sahabat-sahabat Manajemen yang telah bersama-sama dalam suka dan duka menyelesaikan skripsi yaitu Arif Afdhal, Uqal, Apang, Dedek, Atuak, Amaik, Ket, Joko, Ari, Asep, Bos, Carlos, Biltry, Arif Kawen, Badu, Bayaw, Ajik, Jeje Ganteng, Muchry, Reyhan, Alhadad, Oyong, Da Jep, Tio Zeliver, Rio Mpuang, Prenk, Dildo, Kikuak, Yogi, Hafiz, Pak Yan, Adit (Om), Harisdeswanda, Gembrot, Breme, Bg Ade, Randi, Zikra, Prima, Odik, Genta Stevan, dan Rekan-rekan Bp 12, 13, 14, 15 yang telah mensupport penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.
12. Kepada rekan-rekan kampung halaman dalam suka dan duka menyelesaikan skripsi yaitu Da Padget, Da Dpama, Da Chimst, Da Don, Da Zack, Da Yan, Da Ari, Da Speletot, Da Tugix, Da cipenk, Da dayat, Mancik, Yoki, Petoik, Cupar, Toyon, Jarot, Adit, dan Pemuda Pagam yang lain telah mensupport penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi, yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, Aamiin.

Padang, 22 Februari 2019

Penulis

Andre Rachmat

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 7 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.2 Kepercayaan..... | 9 |
| 2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan..... | 10 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 13 |
| 2.4.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. AWR Cargo di Kota Padang..... | 13 |
| 2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. AWR Cargo di Kota Padang..... | 13 |
| 2.5 Kerangka Konseptual | 14 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 15 |
| 3.1 Objek Penelitian..... | 15 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 15 |
| 3.2.1 | Populasi | 15 |
| 3.2.2 | Sampel | 15 |
| 3.2.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 16 |
| 3.3 | Jenis Data dan Sumber Data | 16 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 17 |
| 3.5 | Skala Pengukuran Variabel | 17 |
| 3.6 | Defenisi Operasional Variabel | 17 |
| 3.7 | Uji Instrumen Penelitian | 19 |
| 3.8 | Metode Analisis Data..... | 19 |
| 3.8.1 | Analisis deskriptif..... | 20 |
| 3.8.2 | Analisis inferensial | 21 |
| 3.8.2.1 | Uji Normalitas | 21 |
| 3.8.3 | Uji Asumsi Klasik | 21 |
| 3.8.3.1 | Uji Multikolinieritas | 21 |
| 3.8.3.2 | Uji Heteroskedatisitas | 21 |
| 3.8.4 | Regresi Linier Berganda..... | 22 |
| 3.8.5 | Koefisiensi Determinan (R Square)..... | 22 |
| 3.9 | Uji Hipotesis | 23 |
| 3.9.1 | Uji F..... | 23 |
| 3.9.2 | Uji t..... | 23 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 25 |
| 4.1 | Deskripsi Umum Responden | 25 |
| 4.1.1 | Identitas Responden Berdasarkan Umur | 25 |
| 4.1.2 | Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 26 |
| 4.1.3 | Identitas Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan | 27 |
| 4.2 | Uji Instrumen Penelitian | 28 |
| 4.2.1 | Uji Validitas..... | 28 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 30 |
| 4.3 | Analisis Data | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.1 Uji Analisis Deskriptif..... | 31 |
| 4.3.2 Analisis Inferensial | 35 |
| 4.3.2.1 Uji Normalitas | 35 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 4.3.3.1 Uji Multikolonieritas | 36 |
| 4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas | 36 |
| 4.3.4 Pembahasan Analisis Regresi Linier Berganda..... | 37 |
| 4.3.5 Uji Koefesien Determinasi (R^2) | 39 |
| 4.4 Uji Hipotesis | 39 |
| 4.4.1 Uji (F_{test}) | 39 |
| 4.4.2 Uji t-tes Statistik..... | 40 |
| 4.5 Pembahasan..... | 41 |
| 4.5.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang. .. | 41 |
| 4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang .. | 41 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 42 |
| 5.1 Kesimpulan | 42 |
| 5.2 Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 45 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Pelanggan yang Menggunakan Jasa Pengiriman Barang PT. AWR Cargo Expres Kota Padang 2017 | 3 |
| Table 1.2 | Survei Awal pada Jasa Pengiriman PT. AWR Cargo Express di Kota Padang..... | 4 |
| Tabel 4.1 | Berdasarkan Umur | 26 |
| Tabel 4.2 | Berdasarkan Pekerjaan..... | 26 |
| Tabel 4.3 | Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan | 27 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 28 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)..... | 29 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)..... | 30 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 31 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan | 33 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Frekuensi Variabel Kuaitas Layanan | 34 |
| Tabel 4.11 | Rangkuman Uji Normalitas Variabel Peneltian..... | 35 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolonieritas | 36 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 37 |
| Tabel 4.14 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 38 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 14 |
|-------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Profil Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda (R^2 , F, T)