

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL
RADJIMAN JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

BRYGITA ARUM PUSPA

2114000204



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL
RADJIMAN JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

BRYGITA ARUM PUSPA

2114000204



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL RADJIMAN JAKARTA TIMUR

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar ke sarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, maupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 6 September 2019



BRYGITA ARUM PUSPA

NPM 2114000204

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL RADJIMAN JAKARTA TIMUR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan M. Ramaditya, BBA., M.Sc dan diketahui oleh kepala program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 6 September 2019

Pembimbing,



M. Ramaditya, BBA., M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

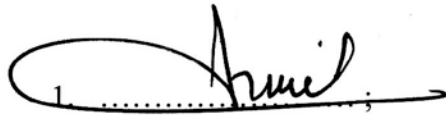
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL RADJIMAN JAKARTA TIMUR

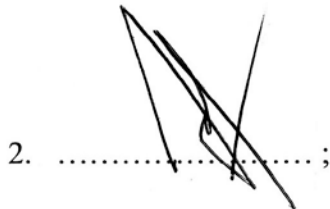
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal **26 September 2019** dengan nilai **A-**.

Panitia Ujian Skripsi

1. ;

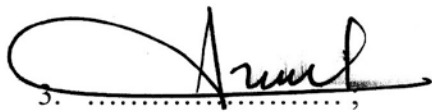
Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ;

M. Ramaditya, BBA., M.Sc

(Pembimbing)

3. ;

Drs. Sumitro, MSc

(Penguji 1)

4. ;

Ruland Willy Jack Sumampouw, SE, M.Si

(Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Drs. Sumitro, M.Sc dan Ruland Willy Jack SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Karyawan Lion Parcel Cabang Radjiman yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, kasih sayang, kepercayaan, perhatian, semangat dan dukungan moral-material dengan

penuh keikhlasan yang begitu besar untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa kepada kakak kandung saya Tyo Tyrta dan adik kandung saya Chandra yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk terus berjuang.

8. Kepada sahabat terbaik dan seperjuangan yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini (Eva Sopianti dan Wulanjani).
9. Segenap teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) khususnya kelas B Manajemen angkatan 2014 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas masukan-masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 30 September 2019



BRYGITA ARUM PUSPA

NPM 2114000204

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BRYGITA ARUM PUSPA
Npm : 2114000204
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exklusif Royalty-Free Right)** skripsi saya yang berjudul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LION PARCEL RADJIMAN JAKARTA TIMUR

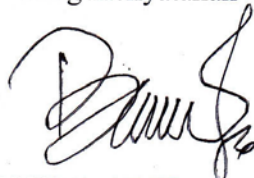
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 September 2019

Yang menyatakan



BRYGITA ARUM PUSPA

Brygita Arum Puspa

2114000204

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

M. Ramaditya, BBA., M.Sc

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN LION PARCEL RADJIMAN JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Perkembangan usaha jasa pengiriman barang pada saat ini sangat pesat, terbukti dari banyaknya para pelaku bisnis online shop yang membutuhkan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang ke para pelanggannya diberbagai tempat. Sehingga mengharuskan para pelaku bisnis jasa pengiriman barang untuk lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan para pelanggannya yang cepat berubah dalam memilih jasa pengiriman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pada Lion Parcel Radjiman.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 99 orang pelanggan Lion Parcel Radjiman dengan metode *Purposive Sampling*, menggunakan *Koefisien Determinasi* (KD) dengan SPSS 22.0.

Hasil penelitian menemukan secara parsial adanya pengaruh significant antara variabel citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 5,02%. Secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh significant dengan persentase rendah sebesar 2,92%. Secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh significant terhadap loyalitas pelanggan sebesar 11,77%.

Penelitian secara simultan menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 21,4% dan sisanya 78,6% dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

Brygita Arum Puspa

2114000204

Bachelor of Management

Supervisor :

M. Ramaditya, BBA., M.Sc

**FACTORS THAT INFLUENCE LION PARCEL CUSTOMER LOYALTY
OF RADJIMAN JAKARTA TIMUR**

ABSTRACT

The development of the freight forwarding business at this time is very rapid, as evidenced by the number of online shop business people who require freight forwarding services to send goods to their customers in various places. So that requires the business of freight forwarders to pay more attention to the desires and needs of their customers who are fast changing in choosing shipping services.

This study aims to determine how much influence the company's image, service quality, and trust in loyalty to the Lion Parcel Radjiman.

This research is a quantitative study with data collection techniques through questionnaires. The sample of this study was 99 customers of the Lion Parcel Radjiman with the *Purposive Sampling* method, using the *Coefficient of Determination* (KD) with SPSS 22.0.

The results of the study found partially a significant influence between corporate image variables on customer loyalty of 5,02%. Partially the service quality variable on customer loyalty has no significant effect with a low percentage of 2,92%. Partially, the variable of trust has a significant effect on customer loyalty of 11,77%.

Simultaneous research shows that company image, service quality, and trust significantly influence customer loyalty by 21,4% and the remaining 78,6% is influenced by other factors.

Keywords : Company Image, Service Quality, Customer Trust and Loyalty

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Beakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran Jasa.....	12
2.2.2. Citra Perusahaan.....	13
2.2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.2.4. Kepercayaan.....	15
2.2.5. Loyalitas Pelanggan	17
2.3. Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	19
2.3.1. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.....	19
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	19
2.3.3. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.....	20
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1.	Strategi Penelitian	23
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.2.1.	Populasi Penelitian	23
3.2.2.	Sampel Penelitian	24
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4.	Operasional Variabel	26
3.4.1.	Pengujian Instrumen	30
3.5.	Metode Analisis Data	31
3.5.1.	Metode Pengolahan Data	31
3.5.2.	Metode Penyajian Data	31
3.5.3.	Analisis Statistik Data	32
3.5.4.	Koefisien Determinasi	32
3.6.	Uji Hipotesis	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2.	Deskripsi Objek Responden	36
4.3.	Deskripsi Data	39
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	41
4.4.1.	Uji Validitas	41
4.4.2.	Uji Reliabilitas	44
4.5.	Analisis Statistik Data	44
4.5.1.	Analisis Koefisien Determinasi (KD)	44
4.5.2.	Pengujian Hipotesis	48
4.6.	Temuan Hasil Penelitian	52
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1.	Simpulan	53
5.2.	Saran	54
5.3.	Keterbatasan dan Pengembangan penelitian Selanjutnya	55
	DAFTAR REFERENSI	56
	LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X_1)	39
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	40
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan (X_3).....	40
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Loyalitas Pelanggan (Y)	41

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1.	Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner	27
Tabel 3.2.	Indikator Variabel Citra Perusahaan (X_1)	27
Tabel 3.3.	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	28
Tabel 3.4.	Indikator Variabel Kepercayaan (X_3)	29
Tabel 3.5.	Indikator Loyalitas pelanggan (Y)	29
Tabel 4.1.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.4.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	38
Tabel 4.6.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
Tabel 4.7.	Validitas Instrumen Per Butir Citra Perusahaan (X_1)	42
Tabel 4.8.	Validitas Instrumen Per Butir Kualitas Pelayanan (X_2).....	42
Tabel 4.9.	Validitas Instrumen Per Butir Kepercayaan (X_3).....	43
Tabel 4.10.	Validitas Instrumen Per Butir Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.12.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_1) terhadap (Y).....	45
Tabel 4.13.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_2) terhadap (Y).....	45
Tabel 4.14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_3) terhadap (Y).....	46
Tabel 4.15.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	47
Tabel 4.16.	Hasil Pengujian Parsial X_1 Terhadap Y	48
Tabel 4.17.	Hasil Pengujian Parsial X_2 Terhadap Y	49
Tabel 4.18.	Hasil Pengujian Parsial X_3 Terhadap Y	50
Tabel 4.19.	Hasil Pengujian Simultan X_1, X_2, X_3 terhadap Y	51

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2.	Skor Untuk Variabel Citra Perusahaan (X_1).....	64
Lampiran 3.	Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	67
Lampiran 4.	Skor Untuk Variabel Kepercayaan (X_3).....	70
Lampiran 5.	Skor Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X_1).....	76
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	77
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_3).....	78
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	79
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_1).....	80
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	81
Lampiran 12.	Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X_3).....	82
Lampiran 13.	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	83
Lampiran 14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1 Terhadap Y.....	84
Lampiran 15.	Hasil Uji Koefisien Determinasi X_2 Terhadap Y.....	85
Lampiran 16.	Hasil Uji Koefisien Determinasi X_3 Terhadap Y.....	86
Lampiran 17.	Hasil t Tabel dan f Tabel.....	87
Lampiran 18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1 , X_2 dan X_3 Terhadap Y.....	90
Lampiran 19.	Surat Keterangan Riset.....	91
Lampiran 20.	Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	92