

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PT GLOBAL PENTA
LOGISTIK, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**IIN DWI SETYAWATI
2113000097**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PT GLOBAL PENTA
LOGISTIK, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**IIN DWI SETYAWATI
2113000097**



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT GLOBAL PENTA LOGISTIK

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 kesarjanaan 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 ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 30 Agustus 2019



IIN DWI SETYAWATI
NPM 2113000097

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT GLOBAL
PENTA LOGISTIK, JAKARTA UTARA**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad 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, 20 September 2019

Pembimbing,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc




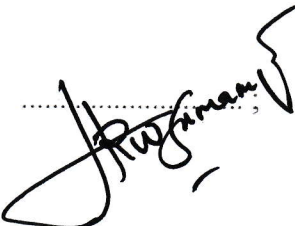
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT GLOBAL
PENTA LOGISTIK, JAKARTA UTARA**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 September 2019 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pranasari, SP., MM
(Anggota Penguji)
4.  ; Ruland Willy Jack, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen 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 disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan *study*.
7. Untuk kedua orang tua tercinta yang tidak pernah putus memberikan doa,dan banyak memberikan dorongan,motivasi,maupun materil kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.juga segenap keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat penulis Risna, Iyan, Ridwan, Sugiantoro, Bill Tano, Winne yang saling memperjuangkan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi.

9. Untuk suami penulis Hanif Nur Octavia Hera Gusanto yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

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

Jakarta, 30 Agustus 2019

IIN DWI SETYAWATI
NPM 2113000097

In Dwi Setyawati

Dosen Pembimbing :

NPM : 2113000097

Muhammad Ramaditya, BBA, MSc

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT
GLOBAL PENTA LOGISTIK, JAKARTA UTARA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan PT Global Penta Logistik. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menjadi pelanggan di PT Global Penta Logistik dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner dan metode analisis yang digunakan analisis koefisien determinasi dengan alat bantu SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Global Penta Logistik. Berikut hasil analisa secara parsial pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan secara berturut-turut sebesar 50,55% , 12,18% dan 24,40%. Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

In Dwi Setyawati

Advisors :

NPM : 2113000097

Muhammad Ramaditya, BBA, MSc

Management Program Study S-1

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION
AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY OF PT GLOBAL PENTA
LOGISTIK, EAST JAKARTA***

ABSTRACT

This study to determine the effect of service quality, customer satisfaction and trust in customer loyalty at PT Global Penta Logistik. This type of research is quantitative with descriptive methods. The population in this study are consumers who are customers at PT Global Penta Logistik with a sample of 100 respondents. The method of data collection is done by the questionnaire method and the analysis method used is the coefficient of determination analysis with SPSS version 24.

The results showed that the variable service quality, customer satisfaction and trust significantly influence customer loyalty at PT Global Penta Logistik. The following analysis results partially influence the quality of service, customer satisfaction and trust in customer loyalty respectively by 50.55%, 12.18% and 24.40%. Service quality, customer satisfaction and trust together have a positive and significant relationship with customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Trust and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
Bab II. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Loyalitas Pelanggan	9
2.2.1.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	9
2.2.1.2. Indikator Loyalitas Pelanggan	10
2.2.2. Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3. Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14

2.2.4.	Kepercayaan Pelanggan	15
2.2.4.1.	Pengertian Kepercayaan Pelanggan	15
2.2.4.2.	Indikator Kepercayaan Pelanggan	16
2.2.5.	PT Global Penta Logistik	17
2.3.	Keterikatan Antar Variabel Penelitian	17
2.3.1.	Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2.	Keterkaitan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan .	18
2.3.3.	Keterkaitan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan ..	18
2.3.4.	Keterkaitan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	19
2.4.	Pengembangan Hipotesis	19
2.5.	Kerangka Konsep Penelitian	20
Bab III.	Metoda Penelitian	21
3.1.	Strategi Penelitian	21
3.2.	Populasi dan Sampel	21
3.2.1	Populasi penelitian	21
3.2.2	Sampel penelitian	22
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	23
3.3.1.	Data	23
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	23
3.4.	Operasionalisasi Variabel	25
3.5.	Metoda Analisis Data	29
3.5.1.	Metoda Pengolahan Data	29
3.5.2.	Metoda Penyiapan Data	29
3.5.3.	Analisis Statiska Data	29
3.5.3.1.	Analisis Koefisien korelasi	29
3.5.3.2.	Pengujian Hipotesis	32
Bab IV.	Hasil dan Pembahasan	35
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2.	Deskripsi Responden	36

4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ...	37
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerja	38
4.3.	Deskripsi Data	38
4.3.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	38
4.3.2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	40
4.3.3.	Deskripsi Variabel Kepercayaan	41
4.3.4.	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	42
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.4.1.	Hasil Pengujian Instrumen	43
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.5.	Analisis Statistik Data	45
4.5.1.	Analisis Koefisien Parsial	45
4.5.2.	Analisis Koefisien Berganda	47
4.5.3.	Uji Hipotesis	48
4.6.	Temuan Hasil	50
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
4.6.2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
4.6.3.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Bab V.	Simpulan dan Saran	53
5.1.	Simpulan	53
5.2.	Saran	54
5.3.	Keterbatasan Penelitian	54
5.4.	Keterbatasan Penelitian Selanjutnya	55
DAFTAR REFERENSI	56
Lampiran	59
Daftar Riwayat Hidup	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Review Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1.	Bobot Nilai Skala Likert	24
Tabel 3.2.	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3.3.	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3.4.	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepercayaan	27
Tabel 3.5.	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3.6.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	32
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	38
Tabel 4.5.	Total Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	39
Tabel 4.6.	Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)	40
Tabel 4.7.	Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X_3)	41
Tabel 4.8.	Total Skor Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	42
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Instrumen Uji Validitas	44
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Instrumen Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11.	Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_1)	45

Tabel 4.12. Koefisien Korelasi Parsial Kepuasan Pelanggan (X_2)	46
Tabel 4.13. Koefisien Korelasi Parsial Kepercayaan (X_3)	47
Tabel 4.14. Koefisien Korelasi Berganda	48
Tabel 4.15. Koefisien Korelasi Simultan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Persentase Pengiriman PT Global Penta Logistik	2
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	20
Gambar 4.1. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan	39
Gambar 4.2. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Gambar 4.3. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepercayaan	41
Gambar 4.4. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2.	Struktur Organisasi PT Global Pentas Logistik	62
Lampiran 3.	Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan	63
Lampiran 4.	Tabulasi Skor Kepuasan Pelanggan	66
Lampiran 5.	Tabulasi Skor Kepercayaan Pelanggan	69
Lampiran 6.	Tabulasi Skor Loyalitas Konsumen	72
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	75
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	75
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	76
Lampiran 10.	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	77
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas	77
Lampiran 12.	Koefisien Korelasi Parsial	78
Lampiran 13.	Koefisien Korelasi Berganda	79
Lampiran 14.	Surat Riset dari Perusahaan	81