

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman PT. CITRA VAN TITIPAN
KILAT, Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

GUNASACH RULYANA

21187000494



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman PT. CITRA VAN TITIPAN
KILAT, Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

GUNASACH RULYANA

21187000494



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI,
Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

GUNASACH RULYANA

21187000494



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

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

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

**(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI,
Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

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 skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Februari 2021



GUNASACH RULYANA

NPK: 21187000494

PERSETUJUAN PEMBIIMBING

Skripsi dengan judul :

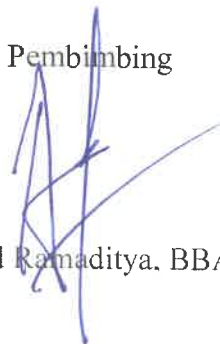
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI,
Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarja Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan bapak Muhammad Ramaditya, BBA., Msc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen , serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 23 Februari 2021

Menyetujui,

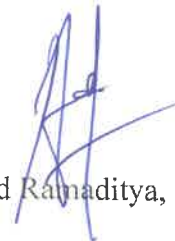
Pembimbing



Muhammad Ramaditya, BBA., Msc.

Mengetahui,

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., Msc. #16/02/2021

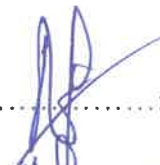



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI,
Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai A (80,75)

Panitia Ujian Skripsi

1. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Pembimbing)
3. : Joko Bagio Santoso, S.E.,MM
(Penguji I)
4. : Ruland Willy Jack Sumampouw, S.E.,M.Si
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang di hadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., Msc. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Joko Bagio Santoso, S.E.,MM dan bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, S.E.,M.Si selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc., selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ramlan Hidayat selaku kepala bagian divisi sales counter Tiki Jakarta dan ibu Dewi Permatasari selaku wakil kepala bagian divisi sales counter Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian dan membantu dalam usaha memperoleh data yang penelitian perlukan.
7. Staff manajemen PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (Tiki Raden Saleh, Jakarta Pusat) yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Untuk orang tua saya ibu Nurliswati dan adik saya Gitsach Rudyana yang tak pernah putus memberikan doa dan semangat, serta untuk pendamping saya atau lebih tepatnya calon istri saya Desi Selvia Agwarni yang selalu memberikan saran, masukan dan motivasi yang membangkitkan semangat saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini agar cepat segera lulus.
9. Untuk teman rumah saya Elizal Prasetya, Muhammad Heri Saputra, Dennis Ovyanti, Desya Maharani Maru'ao dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih untuk tenaga, dukungan, saran dan selalu meberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk teman kampus saya Wulansari terima kasih untuk dukungan, saran , dan ilmunya yang telah berbagi kepada saya dan selalu memberikan semangat dalam penyelesaian proses skripsi ini agar cepat selesai.
11. Seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2018 terimakasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.
12. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 23 Februari 2021



GUNASACH RULYANA

NPK : 21187000494

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : GUNASACH RULYANA
NPM : 21187000494
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya telah menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih Hak Cipta, demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal : 23 Februari 2021

Yang menyatakan,



GUNASACH RULYANA

Gunasach Rulyana
21187000494
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing ;
Muhammad Ramaditya, BBA., Msc.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI,
Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen perusahaan jasa pengiriman di PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI RADEN SALEH, JAKARTA PUSAT). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen belanja online dan distribusi pengiriman perusahaan (*corporate*) yang menggunakan jasa pengiriman pada Tiki Raden Saleh, Jakarta Pusat. Penelitian ini metode *survey* menggunakan analisa kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 97 orang dari jumlah populasi pengguna jasa pengiriman pada Tiki Raden Saleh, Jakarta Pusat.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik data deskriptif dan analisis jawaban responden. Metode analisis statistik dapat dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien regresi linier berganda dan determinasi. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan metode *purpose sampling* . Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji realibilitas dan koefisien regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS v.25.0 for Windows.

Simpulan penelitian ini yaitu variabel yang memiliki pengaruh merupakan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan signifikan. Ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan tidak signifikan. Pengaruh kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan tidak signifikan. Kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan tidak signifikan. Hasil koefisien determinasi secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan waktu, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas konsumen

Gunasach Rulyana
21187000494
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :
Muhammad Ramaditya, BBA., Msc.

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, TIMELINESS OF DELIVERY,
TRUST, AND SATISFACTION WITH CUSTOMER LOYALTY.
(Case study of shipping service company TIKI,
Tiki Raden Saleh Central Jakarta)**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, timeliness, trust, and satisfaction on customer loyalty of delivery service companies in PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI RADEN SALEH, CENTRAL JAKARTA). The populations in this study are consumers of online shopping and corporates that distribute shipments using delivery service at TIKI Raden Saleh, Central Jakarta. This research survey method uses quantitative analysis, data collected using questionnaires from as many as 97 people from the population of delivery service users at TIKI Raden Saleh, Central Jakarta.

Data analysis method used is statistical analysis of descriptive data and analysis of respondents answer, statistical analysis methods can be selected and adapted to research objectives. The data analysis used in this study is a coefficient of multiple linear regression and determination, sampling technique used by purpose sampling methods. Data testing techniques used in this study include validity test, reliability test, and multiple linear regression coefficients using SPSS v. 25. 0 program for windows.

The conclusion of this research is a variable that has an influence in the quality of service to customer loyalty and significant. Punctuality had no effect on consumer loyalty and was insignificant. The influence of trust has no effect on consumer loyalty and is insignificant. Satisfaction has no effect on consumer loyalty and is insignificant. The result of the coefficient of determination stimulant shows the quality of service.

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Pokok	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.2 Pelayanan Jasa	12
2.2.3 Jasa Pengiriman	14
2.2.4 Kualitas Pelayanan	15
2.2.5 Ketepatan Waktu	16
2.2.6 Kepercayaan	16

	Halaman
2.2.7 Kepuasan	18
2.2.8 Loyalitas	19
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	20
2.3.2 Hubungan Ketepatan Waktu Terhadap Loyalitas Konsumen	20
2.3.3 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	21
2.3.4 Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB III	
Metode Penelitian	24
3.1 Strategi Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi Penelitian	24
3.2.2 Sampel Penelitian	25
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Operasional Variabel	27
3.5 Metode Analisis Data	29
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	29
3.5.2 Analisis Statistik Data	29
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda & Determinasi	30
3.5.3.1 Koefisien Regresi Linier Berganda	30
3.5.3.2 Koefisien Determinasi	31
3.5.4 Uji Hipotesis	31

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	34
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	40
4.2.1 Deskripsi Responden	40
4.3 Hasil Analisis Statistik Data	42
4.3.1 Hasil Uji Validitas	42
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.3.3 Hasil Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda	43
4.3.4 Hasil Analisis Koefisien Regresi Determinasi	46
4.4 Hipotesis	47
4.4.1 Hasil Uji T (Parsial)	47
4.4.2 Hasil Uji F (Simultan)	49
 BAB V Kesimpulan, Saran, Keterbatasan , dan Pengembangan Penelitian	 51
5.1 Kesimpulan Penelitian	51
5.2 Saran Penelitian	52
5.3 Keterbatasan Penelitian	53
5.4 Pengembangan Penelitian	53
 DAFTAR REFRENSI	 54
DAFTAR LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pendapatan Tiki Raden Saleh	4
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Skala Likert	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Data	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Data	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.6 Hasil Uji T (Parsial)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Simultan)	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 , Data Kuesioner	56
Lampiran 2 , Data Tabulasi	61
Lampiran 3 , Data Output SPSS v 25.0 Validitas_x1	73
Lampiran 4 , Data Output SPSS v 25.0 Validitas_x2	74
Lampiran 5 , Data Output SPSS v 25.0 Validitas_x3	75
Lampiran 6 , Data Output SPSS v 25.0 Validitas_x4	76
Lampiran 7 , Data Output SPSS v 25.0 Validitas_Y1	77
Lampiran 8 , Data Output SPSS v 25.0 Reabilitas (X1, X2, X3, X4, Y1) ...	78
Lampiran 9 , Surat Riset Kampus	80
Lampiran 10 , Surat Riset Perusahaan	82
Lampiran 11 , Bukti Foto Responden Saat Pengisian Kuesioner	83
Lampiran 12 , Daftar Riwayat Hidup	84