



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN J&T DI KABUPATEN KUDUS**

Diajukan oleh:

MARIYYA ULFAH

201611446

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2021



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN J&T DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Jenjang

Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh:

MARIYYA ULFAH

201611446

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN J&T DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Sutono, SE. MM, Ph.D.
NIDN. 0626017003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Nurul Rizka Arumsari, SE., MM
NIDN. 0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Hai orang-orang beriman , jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongku,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (QR: surat Al-Baqarah :
153)

“Jika kamu ingin mengatur orang lain, aturlah diri kamu sendiri ” (Abu Bakar)



Persembahan :

Skripsi ini bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepada-Nyalah kami menyembah dan kepadanya lah kami memohon pertolongan, sekaligus ungkapan terima kasihku kepada:

Bapakku, Ibuku dan Adikku yang selalu mendukung saya secara lahir dan batin, moril materiil dengan doa, kasih sayang dan kesabaran. Terimakasih atas usaha dan dukungan dalam proses pembelajaran saya sehingga dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

Untuk semua teman-temanku yang selalu mengingatkan agar selalu belajar dengan tekun dan bersungguh-sungguh, Terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-nya yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN J&T DI KABUPATEN KUDUS”** Skripsi ini disusun oleh penulis guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan program S1 Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Muria Kudus. Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik setelah penulis melalui perjuangan panjang yang sangat melelahkan. Dalam menyelesaikan skripsi ini ada pihak di belakang penulis yang senantiasa membeberikan pengarahan, bantuan, bimbingan, dan semangat untuk tetap berjuang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh lebih sempurna karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena penulis mengharapkan saran dan kritik untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Kudus,

MARIYYA ULFAH

201611446

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

MARIYYA ULFAH

201611446

Dosen Pembimbing: 1. Sutono,SE., MM., Ph.D

2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T di Kabupaten Kudus. Data penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Metode penentuan sampel menggunakan *Purposive sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 120 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER
LOYALITY**

MARIYYA ULFAH
201611446

Guidance Lecture: 1. Sutono,SE., MM., Ph.D
2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM

ABSTRACT

This study aims to analyse effect of service quality and customer trust onto customer satisfaction and its impact on customer loyalty of delivery services J&T in District Kudus. The data in this study are primary data obtained from questioner. Based on sampel to Purposive sampling and the sample used 120 respondents. Method in this study with structural equation model. The result this research state that service quality and customer trust have positive effect significant to customer satisfaction. Customer trust and customer satisfaction have positive effect significant to customer loyalty, service quality have no effect significant to customer loyalty.

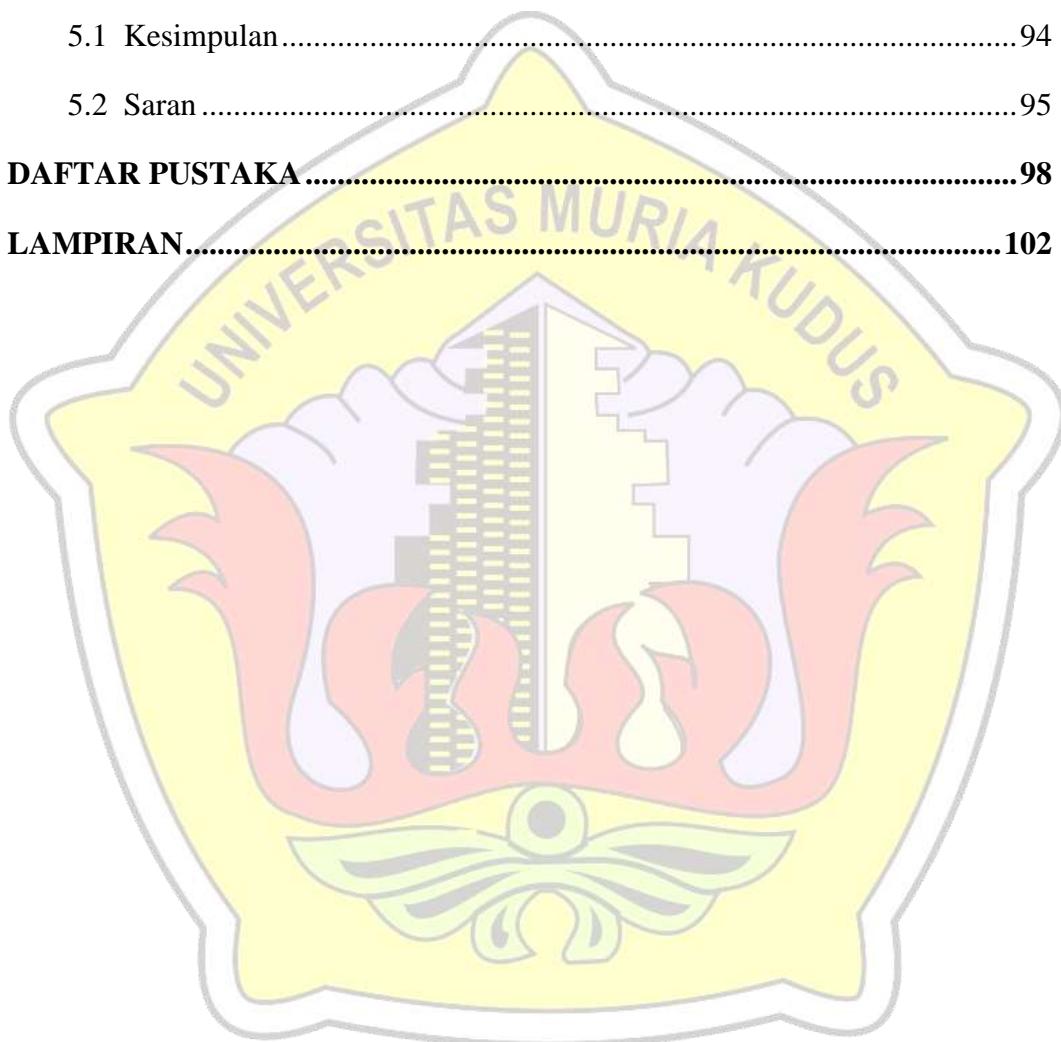
Keywords: Service Quality And Customer Trust Ono Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	9
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	21

2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2 Pengaruh antar Variabel.....	28
2.3 Tinjauan Penelitian terdahulu	34
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	40
2.5 Perumusan Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Variabel Penelitian.....	43
3.3 Definisi Operasional	43
3.4 Jenis Penelitian.....	46
3.5 Sumber Data.....	47
3.6 Populasi dan Sampel	48
3.7 Pengumpulan Data.....	49
3.8 Instrumen Penelitian	49
3.9 Pengolahan Data	50
3.10 Teknik Analisis Data.....	52
3.11 Uji Hipotesis dan Mediasi.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umur Obyek Penelitian	58
4.1.2 Karakteristik Responden	60
4.1.3 Deskriptif Variabel.....	61
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	64
4.1.5 Analisis Data	65
4.1.6 Hasil Analisis Konfirmatori	66

4.1.7 Hasil Asumsi SEM	79
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	82
4.1.9 Hasil Uji Mediasi	85
4.2 Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102

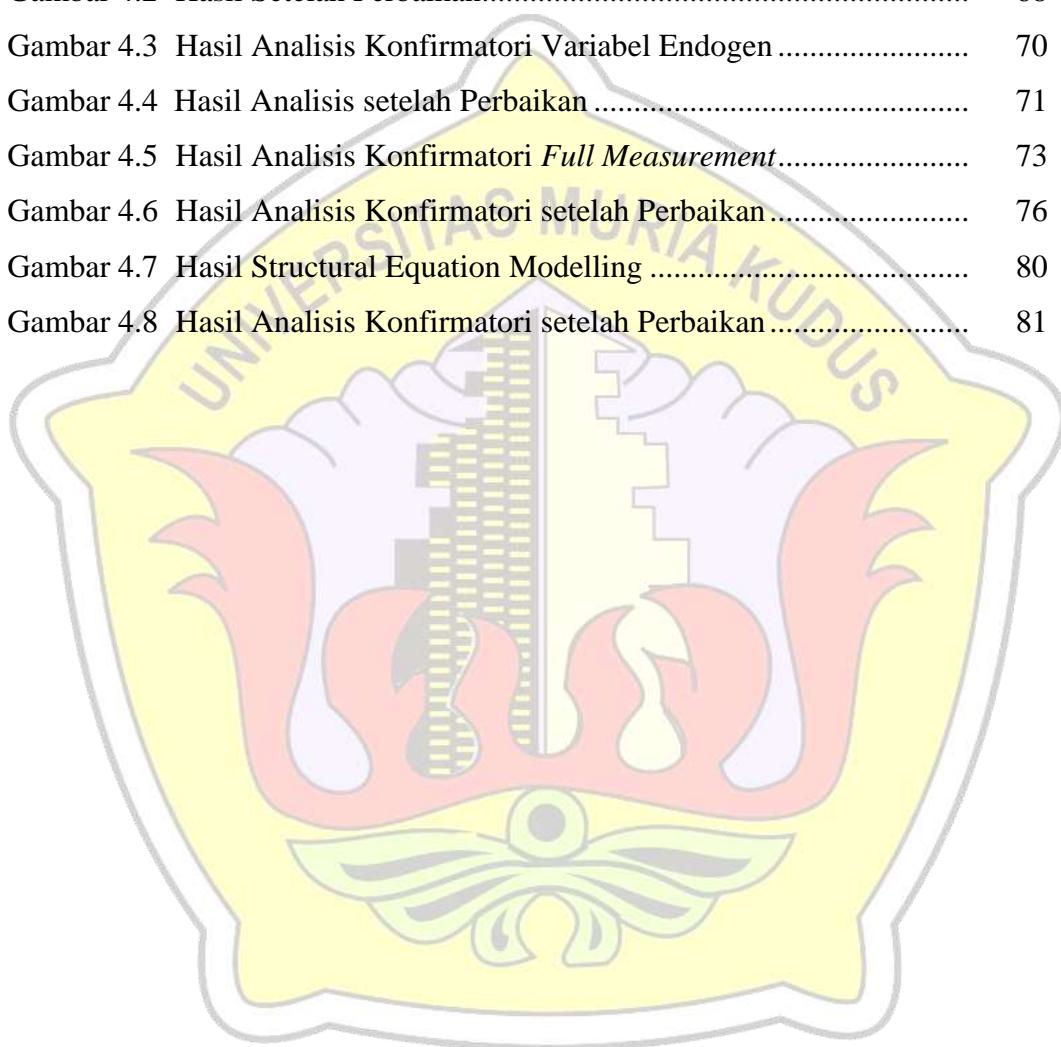


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna Jasa J&T 2019	03
Tabel 3.1 Indeks Pengujian Kelayakan Model	56
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	61
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2)	62
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	63
Tabel 4.7 Uji <i>Average Variance Extracted</i> variabel penelitian	64
Tabel 4.8 Uji <i>Construct reliability</i>	65
Tabel 4.9 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen	67
Tabel 4.10 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	68
Tabel 4.11 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	69
Tabel 4.12 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen	70
Tabel 4.13 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen Setelah Perbaikan	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Konfirmatori Faktor Endogen	72
Tabel 4.15 Uji Model Goodness Of Fit <i>Full Measurement</i>	74
Tabel 4.16 Uji Model Setelah Perbaikan	76
Tabel 4.17 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	77
Tabel 4.18 Analisis <i>Outlier</i>	78
Tabel 4.19 Analisis <i>Outlier</i> setelah perbaikan	79
Tabel 4.20 Uji Model Goodness Of Fit SEM	80
Tabel 4.21 Uji Model Goodness Of Fit SEM setelah Perbaikan	82
Tabel 4.22 Uji Hipotesis	82
Tabel 4.23 Uji Mediasi	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	40
Gambar 4.1 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	67
Gambar 4.2 Hasil Setelah Perbaikan.....	68
Gambar 4.3 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	70
Gambar 4.4 Hasil Analisis setelah Perbaikan	71
Gambar 4.5 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	73
Gambar 4.6 Hasil Analisis Konfirmatori setelah Perbaikan	76
Gambar 4.7 Hasil Structural Equation Modelling	80
Gambar 4.8 Hasil Analisis Konfirmatori setelah Perbaikan	81



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Lembar Kuesioner	103
Lampiran Tabulasi	107
Lampiran Output AMOS Sebelum Perbaikan	129
Lampiran Output AMOS Setelah Perbaikan.....	155

