



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN, NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PO. HARYANTO KUDUS)**

Diajukan Oleh :

**YULFAN RIDLO PUSPITO
NIM. 2016-11-263**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN, NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PO. HARYANTO KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

YULFAN RIDLO PUSPITO
NIM. 2016-11-263

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN,
NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDAMPAK
PADA LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PO. HARYANTO KUDUS)**


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

Kudus, 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM
NIDN. 0628048702


Dr. KERTATI SUMEKAR SE, MM
NIDN 0616077304

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM
NIDN. 0616077304


MIRA MEILIA MARKA SE,MM
NIDN 0606058801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Allah tidak akan membebani seseorang
melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Al Baqarah : 286)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman
diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(Q.S. Al-Mujadalah : 11)

PERSEMBAHAN

Skripsi saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua
2. Sahabat dan teman-teman

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Rabb semesta alam, atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya hingga saat ini penulis masih diberikan nikmat, iman serta islam. Pertolongan dan kasih sayang-Nya yang sangat besar sehingga penelitian ini dapat disusun dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PO. HARYANTO KUDUS)**. Maksud dan tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam proses penulisan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan dukungan bantuan, pengarahan, dorongan, motivasi dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si . selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus serta Dosen Pembimbing I yang telah memberi arahan dan membimbing sehingga terselesaikannya penelitian ini

3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Mira Meilia Marka SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberi membimbing, arahan, masukan, motivasi serta meluangkan waktunya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberi sebuah pengetahuan dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliah selama ini.

Kudus, 2022
Penulis,



Yulfan Ridlo Puspito

NIM. 2016-11-263

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PO. HARYANTO KUDUS)

Yulfan Ridlo Puspito
2016-11-263

Dosbing I Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
Dosbing II. Mira Meilia Marka SE,MM

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, nilai terhadap kepuasan pelanggan berdampak pada loyalitas pelanggan (Studi Kasus pada PO. Haryanto Kudus). Sampel penelitian senilai 126 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan (*questionnaire*). Metode analisis memakai pengujian validitas dan reliabilitas. Analisa data memakai SEM AMOS Versi 23.0. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Haryanto Kudus; (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO Haryanto Kudus (3) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO Haryanto Kudus; (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PO Haryanto Kudus; (5) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PO Haryanto Kudus; (6) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PO Haryanto Kudus. (7) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PO Haryanto Kudus.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, nilai, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, TRUST CUSTOMER, VALUE TO CUSTOMER SATISFACTION HAS AN IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY ON PO. HARYANTO KUDUS)

*Yulfan Ridlo Puspito
NIM. 2016-11-263*

*Advisor I Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
Advisor II. Mira Meilia Marka SE,MM*

Research aims to analyzed the influence of service quality, customer trust, value on customer satisfaction has an impact on customer loyalty (Case Study on PO. Haryanto Kudus). The study sample was 126 respondents. Sampling techniques using Purposive sampling. The data collection method using a question list (questionnaire). The analysis method using validity and reliability tests. Data analysis using AMOS SEM. Based on the results of analysis and discussion, the conclusions in this study as follows (1) the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction PO Haryanto; (2) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction of PO Haryanto Kudus (3) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction of PO Haryanto Kudus; (4) Quality of service has a positive and significant effect on the customer loyalty of PO Haryanto Kudus; (5) Trust has a positive and significant effect on the loyalty of PO Haryanto Kudus customers; (6) Customer value has a positive and significant effect on the loyalty of PO Haryanto Kudus customers. (7) Customer satisfaction has a positive and significant effect on the customer loyalty of PO Haryanto Kudus.

Keywords: Quality of service, customer trust, value, satisfaction and customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kualitas Layanan	10
2.2. Kepercayaan Pelanggan	13
2.3. Nilai Pelanggan	18
2.4. Kepuasan Pelanggan	21
2.5. Loyalitas Pelanggan	29
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.7. Pengaruh Antar Variabel	40
2.8. Kerangka Pikir	47
2.9. Hipotesis Penelitian	48
BAB III. METODE PENELITIAN	49
3.1. Rancangan Penelitian	49
3.2. Variabel Penelitian	49
3.3. Jenis dan Sumber Data	51
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	52
3.5. Metode Pengumpulan Data	53
3.6. Pengolahan Data	53
3.7. Metode Analisis	54
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	60
4.1.1. Profil PO Haryanto Kudus	60
4.1.2. Visi dan Misi PO Haryanto Kudus.....	60
4.1.3. Struktur Organisasi	60
4.1.4. Pembagian Tugas dan Tanggungjawab	62
4.1.5. Trayek PO Haryanto Kudus.....	63
4.1.6. Jam Kerja PO Haryanto Kudus.....	63
4.2. Penyajian Data	63
4.2.1. Data Responden Penelitian	63
4.2.2. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	65
4.3. Analisis Data	70

4.4. Pembahasan	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	107
4.1. Kesimpulan	107
4.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Jasa Transportasi PO Haryanto Kudus Periode Tahun 2018-2020	4
1.2. Data Keluhan Penumpang PO Haryanto Kudus Tahun 2018- 2020	5
3.1. Definisi Operasional Variabel	50
3.2. Goodness of Fir Indices	58
4.1. Data Responden	63
4.2. Deskripsi Variabel Kualias Pelayanan (X_1)	65
4.3. Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2)	66
4.4. Deskripsi Variabel Nilai Pelanggan (X_3)	67
4.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	68
4.6. Deskripsi VARIabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	69
4.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	70
4.8. Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_2)	71
4.9. Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan (Y_1)	71
4.10. Uji Validitas VARIabel Kepuasan Pelanggan (Y_2)	72
4.11. Uji Validitas VARIabel Loyalitas Pelanggan	72
4.12. Uji Variance Extracted (AVE)	73
4.13. Dicriminant Validity	73
4.14. Uji <i>Construct Reliability</i>	74
4.15. Uji Normalitas	75
4.16. Analisis Outliers	76
4.17. Uji Model Goodness of Fit Variabel Eksogen	78
4.18. Uji Model Goodness of Fit Variabel Endogen	80
4.19. Uji Model Goodness of Fit Full Model	82
4.20. Hasil Estimasi Standardized Regression Weight	83
4.21. Koefisien Determinasi (<i>Squared Multiple Correlation</i>).....	84
4.22. Regression Weight	85
4.23. Hasil Pengukuran Estimasi Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Total.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran Teoritis	47
4.1. Struktur Organisasi PO Haryanto Kudus	61
4.2. Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen	78
4.3. Konfirmatory Konstruk Endogen	79
4.4. Konfirmatory Model Measurement	81
4.5. Pengujian Full Model SEM	83

