

# PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN

## KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS

### KONSUMEN PADA JNE APARTEMEN

### GADING NIAS KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Erwin

NIM : 24130365

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

**INSTITUTE BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**JULI 2017**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA JNE APARTEMEN GADING NIAS KELAPA GADING

Diajukan Oleh :

Nama : Erwin

NIM : 24130365

Jakarta, 20 Juli 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing,

( Tumpal J. R. Sitinjak, Ir., M.M. )

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## ABSTRAK

Erwin / 24130365 / 2017 / Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada JNE Apartemen Gading Nias / Manajemen Pemasaran / Pembimbing : Tumpal J. R. Sitinjak, Ir., M. M.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Apartemen Gading Nias. Industri jasa kiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat tahun demi tahun. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya perusahaan jasa yang terus bertambah dan berkembang pada saat ini demi memenuhi tuntutan pertumbuhan perusahaan yang sangat membutuhkan dukungan dari industri ini, sehingga perusahaan mengalami kemudahan dalam pengiriman barang.

Salah satu perusahaan jasa tersebut adalah JNE. Para peneliti meyakini bahwa kualitas jasa yang diberikan suatu perusahaan melibatkan keterkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan sehingga berdampak pada loyalitas konsumen.

Objek penelitian ini adalah JNE Apartemen Gading Nias. Penelitian ini menggunakan penelitian kausal dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Untuk penarikan sampel, cara yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan structural (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan metode Linear Strucktural Relationship (Lisrel) melalui software 8.80.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan, Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Kepercayaan Konsumen tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas jasa, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, tetapi kepercayaan konsumen berpengaruh negative terhadap loyalitas konsumen. Sehingga JNE Apartement Gading Nias diharapkan dapat lebih berfokus untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.





## ABSTRACT

Erwin / 24130365 / 2017 / *The Effect of Service Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction to Customer Loyalty in the JNE Apartment Gading Nias / Adviser : Tumpal J. R. Sitinjak, Ir., M. M.*

*This study aimed to investigate the influence of Service Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction to Customer Loyalty in the JNE Apartment Gading Nias. The service industry shipments in Indonesia is an industry whose growth rate very rapidly year after year. This can be seen from many service companies are growing and developing at this time in order to meet the growing demands of companies which need the support of the industry, so companies have an easier time in the delivery of goods.*

*One of these is the JNE services company. The researchers believe that the quality of services provided by a company involves linkages with confidence and satisfaction that have an impact on customer loyalty.*

*The object of this study is JNE Apartment Gading Nias. This study uses a causal research using questionnaires for data collection. For sampling, the methods used are non-probability sampling and judgment sampling technique. The procedure used to test the model and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modelling) by using the Linear Strucktural Relationship ( Lisrel ) software 8.80.*

*This study resulted in the finding that the quality of service significant positive effect on trust, service quality significant positive effect on customer satisfaction, service quality significant positive effect on customer loyalty, Customer trust is not significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty.*

*Conclusion of this research is quality of service and customer satisfaction positive effect on customer loyalty, but customer trust is not significant effect on customer loyalty. So JNE Apartment Gading Nias can be more focus to improve quality of service to increase customer satisfaction and create customer loyalty.*

**Keyword:** *Service Quality, Customer Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Boleh digandakan atau disebarkan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Boleh digunakan untuk tujuan pendidikan yang wajar. Boleh digunakan tanpa memisahkan sumber. Boleh digunakan untuk tujuan pendidikan yang wajar. Boleh digunakan tanpa memisahkan sumber.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi “Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada JNE Apartemen Gading Nias Kelapa Gading”. Sebagai persyaratan mutlak untuk syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tujuan skripsi ini adalah untuk menambah wawasan, pengalaman dan pemahaman, serta untuk memberi gambaran pada penulis mengenai penelitian tentang Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Dalam menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Tumpal J. R. Sitinjak, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mendukung dan membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu dan pengetahuan yang tiada ternilai kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan strata satu ini
3. Keluarga penulis yaitu Mama, Papa, Adik, dan semua Keluarga yang sudah memberikan support serta selalu mendoakan selama proses penyusunan skripsi.



4. Augustine Thunggalia, Endy, Matthew Susu, Setyo, Andry Kur, Andry Kui, seluruh teman – teman Kui Brother dan seluruh teman – teman angkatan 2013 yang sama – sama berjuang menempuh ilmu di kampus tercinta ini yaitu Kwik Kian Gie School of Business.

5. Semua pihak lain yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan penulis yang telah membantu, mengajarkan dan membimbing penulis saat membuat skripsi.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama melaksanakan penelitian, maka penulis ucapkan terimakasih dan hanya dapat memanjatkan doa semoga kebaikan tersebut dibalas dengan berkat yang berlimpah.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Jakarta, 20 Juli 2017

Erwin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya penulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	5
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teoritis.....	7
1. Loyalitas Konsumen.....	7
a. Definisi Loyalitas Konsumen.....	7
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	8
c. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	9
d. Tipe Loyalitas Konsumen.....	10
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	11
2. Kepuasan Konsumen.....	12
a. Definisi Kepuasan Konsumen.....	12
b. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	14

© Hak cipta dimiliki IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.	Kepercayaan.....	15
a.	Definisi Kepercayaan.....	15
b.	Elemen-Elemen Kepercayaan.....	17
c.	Landasan Utama Teciptanya Kepercayaan.....	17
d.	Komponen Kepercayaan.....	18
e.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	19
4.	Kualitas Jasa.....	20
a.	Definisi Kualitas Jasa.....	20
b.	Karakteristik Kualitas Jasa.....	21
c.	Dimensi Kualitas Jasa.....	23
B.	Penelitian Terdahulu.....	25
C.	Kerangka Pemikiran.....	27
1.	Hubungan Kualitas Jasa Dan Kepercayaan.....	27
2.	Hubungan Kualitas Jasa Dan Kepuasan Konsumen.....	28
3.	Hubungan Kualitas Jasa Dan Loyalitas Konsumen.....	29
4.	Hubungan Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen.....	30
5.	Hubungan Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen.....	31
D.	Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
A.	Objek Penelitian.....	33
B.	Desain Penelitian.....	33
C.	Variabel Dan Definisi Operasional.....	35
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
F.	Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B.	Analisis Deskriptif Dan Analisis SEM.....	50
1.	Analisis Deskriptif.....	50
2.	Analisis SEM.....	56
a.	Uji Validitas.....	56
b.	Uji Reliabilitas.....	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





c. Model Struktural.....	63
C. Hasil Penelitian.....	64
D. Pembahasan .....	66
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
A. Simpulan.....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

© Himpunan Ilmiah BIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
Ha Cipta dan Dinda

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Dimensi Dan Indikator Penelitian Kualitas Jasa.....	36
Tabel 3.2	: Indikator Penelitian Kepercayaan .....	38
Tabel 3.3	: Indikator Penelitian Kepuasan Konsumen .....	39
Tabel 3.4	: Indikator Penelitian Loyalitas Konsumen .....	40
Tabel 4.1	: Analisis Deskriptif Kualitas Jasa .....	51
Tabel 4.2	: Total Analisis Deskriptif Kualitas Jasa .....	52
Tabel 4.3	: Analisis Deskriptif Kepercayaan .....	53
Tabel 4.4	: Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	54
Tabel 4.5	: Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen .....	55
Tabel 4.6	: Pengujian Validitas Variabel Kualitas Jasa .....	57
Tabel 4.7	: Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan .....	58
Tabel 4.8	: Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	58
Tabel 4.9	: Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	59
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kualitas Jasa .....	60
Tabel 4.11	: Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kepercayaan .....	61
Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kepuasan Konsumen .....	61
Tabel 4.13	: Hasil Uji Reliabilitas Indikator Loyalitas Konsumen.....	62
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	63
Tabel 4.15	: Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, Dan Total .....	63

1. Dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari penelitian ini dalam meningkatkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 3.1	: Rentang Skala .....	43
Gambar 4.1	: Proses Pengantaran Paket Kepada Pelanggan .....	47
Gambar 4.2	: Logo Jne.....	48
Gambar 4.3	: Konversi Rentang Skala Kualitas Jasa .....	53
Gambar 4.4	: Konversi Rentang Skala Kepercayaan.....	54
Gambar 4.5	: Konversi Rentang Skala Kepuasan Konsumen .....	55
Gambar 4.6	: Konversi Rentang Skala Loyalitas Konsumen .....	56

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Kuisisioner.....	76
Lampiran II	: Data Kuisisioner .....	80
Lampiran III	: Output Spss .....	82
Lampiran IV	: Output Lisrel .....	84
Lampiran V	: Output Lisrel .....	85
Lampiran VI	: Output Lisrel .....	86

**© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyebarkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.