PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi)

SKRIPSI

OLEH:

ALMIRA RATIH RENANINGTYAS

202010325276

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi)
Nama	: Almira Ratih Renaningtyas
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010325276
Program Studi / Fakultas	: Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 16 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.	Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M.
NIDN. 0325057908	NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi)
Nama Mahasiswa	: Almira Ratih Renaningtyas
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010325276
Program Studi / Fakultas	: Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 16 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji	: Dr. Andrian, S.E., M.M. NIDN. 0321077102	.....
Sekretaris Tim Penguji	: Haryudi Anas, S.E., M.S.M. NIDN. 0317117801	.....
Penguji	: M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. NIDN. 0325057908	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Manajemen	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.	Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.
NIDN. 0327037601	NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Almira Ratih Renaningtyas
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010325276
Tempat, Tanggal Lahir	: Bekasi, 22 September 2001
Alamat	: Perumahan Vila Anggrek, Jl. Anggrek 4B Blok C2 No 16, RT 02 / RW 10, Kel. Karang Satria, Kec. Tambun Utara, Kab. Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi). Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan memalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Almira Ratih Renaningtyas

202010325276

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 137 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *structural equitation model (SEM) – SmartPLS 4.0*.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi.

Implikasi dari penelitian ini adalah sebaiknya perusahaan dapat meningkatkan hubungan terhadap jasa dengan meningkatkan kualitas yang mendorong konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang JNE Express.

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

ABSTRACT

This research is used to measure the influence of service quality and trust on customer loyalty through customer satisfaction. This research is quantitative research where the objects used are students at Bhayangkara University, Jakarta Raya. The number of samples used in this research was 137 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using the structural equitation model (SEM) - SmartPLS 4.0.

The results of this research explain that the variables of service quality and trust have a positive effect on customer loyalty. And the variables of service quality and trust have a positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, customer satisfaction has no direct effect on customer loyalty for JNE Animo 3 Bekasi Agent customers.

The implication of this research is that companies should be able to improve relationships with services by improving quality which encourages consumers to increase customer loyalty through customer satisfaction with JNE Express goods delivery services.

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb. Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi)**". Penyusunan proposal skripsi ini mungkin tidak selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan segala hormat dan kerendahan hati, ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing I Skripsi. Terimakasih atas bimbingannya, karena dengan bimbingan bapak penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
5. Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M. Selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas bimbingannya, karena dengan bimbingan bapak penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

6. Bintang Narpati, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih atas arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen dan jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu-ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
8. Terima kasih kepada Orang tua dan saudara saya yang telah memberikan dukungan, memberi motivasi, dan mendoakan, Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi tepat waktu.
9. Terima kasih kepada teman saya Anthoniettha Priscillia, Vamela Rahel Sihasale, Datu Muthia Khansa Nabila, Ardiva Zakia, Surya Ramadhan dan lainnya yang selalu memberikan saya dukungan dan semangat.

Dengan ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Maka dalam segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca. Wassalamu'alaikum wr. wb.

Jakarta, Juli 2024

Almira Ratih Renaningtyas
202010325276

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 18

1.2.1 Batasan Masalah 19

1.3 Tujuan Penelitian 19

1.4 Manfaat Penelitian 20

1.4.1 Manfaat Teoritis 20

1.4.2 Manfaat Praktis 20

1.5 Sistematika Penulisan 20

BAB II TELAAH PUSTAKA 22

2.1 Telaah Teoritis 22

2.1.1 Pemasaran Jasa 22

2.1.2 Loyalitas Pelanggan 22

2.1.2.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan 24

2.1.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan 24

2.1.3 Kualitas Pelayanan 25

2.1.3.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 26

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan 27
2.1.4 Kepercayaan 28
2.1.4.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepercayaan 29
2.1.4.2 Indikator Kepercayaan 30
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 30
2.1.5.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 31
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan 32
2.2 Telaah Empiris 33
2.2.1 Penelitian Terdahulu 33
2.2.2 Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya 36
2.3 Kerangka Konseptual 39
2.4 Hipotesis 40
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan 40
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 40
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 41
2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan 41
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 41
BAB III METODE PENELITIAN 42
3.1 Desain Penelitian 42
3.1.1 Jenis Penelitian 42
3.2 Populasi dan Sampel 44
3.2.1 Populasi 44
3.2.2 Sampel 44
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian 45
3.3.1 Waktu Penelitian 45
3.3.2 Tempat Penelitian 45
3.4 Model Konseptual Penelitian 46
3.5 Jenis dan Sumber Data 46
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data 47
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya 48
3.6.1 Definisi Operasional Variabel 48
3.6.2 Skala Pengukurannya 51
3.7 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis 53
3.7.1 Metode Pengolahan Data Smart PLS SEM 53

3.7.2.2 Analisa Inner Model 55
3.7.3 Pengujian Hipotesis 56
3.7.4 Metode Penyajian Data 57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Hasil 58
4.1.1 Profil Perusahaan 58
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 58
4.1.1.3 Sejarah Perusahaan 58
4.1.2 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Kuesioner 61
4.1.3 Identitas responden 62
4.1.4 Karakteristik Responden 62
4.1.4.1 Jenis Kelamin Responden 62
4.1.4.2 Usia 62
4.1.4.3 Status Pekerjaan 63
4.1.4.4 Wilayah 64
4.1.4.5 Lama Penggunaan 65
4.1.4.6 Intensitas Penggunaan 66
4.1.5 Analisa Model pengukuran (*Outer Model*) 66
4.1.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 67
4.1.5.3 Uji Validitas Konvergen 68
4.1.5.4 Uji Validitas Diskriminan 69
4.1.5.5 Uji Composite Reliability 70
4.1.5.6 Uji AVE (Average Variance Extracted) 71
4.1.5.7 Uji Cronbach Alpha 72
4.1.6 Analisa Model Struktural (Inner Model) 73
4.1.6.1 Uji R-Square 74
4.1.6.2 Uji F-Square (Effect Size) 75
4.1.6.3 Uji Q-Square (Prediction Relevance) 76
4.1.7 Pengujian Hipotesis 78
4.1.7.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. 79
4.1.7.2 Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. 79

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023

4.1.7.3 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 80
4.1.7.4 Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 80
4.1.7.5 Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. 80
4.2 Pembahasan 81
4.2.1 Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 81
4.2.2 Hipotesis 2: Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 81
4.2.3 Hipotesis 3: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) 82
4.2.4 Hipotesis 4: Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) 82
4.2.5 Hipotesis 5: Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 83
BAB V PENUTUP 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Keterbatasan Penelitian 84
5.3 Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 94

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kota Tujuan Yang Paling Banyak di Kirim 6
Tabel 1.2 Data Konsumen Agen JNE Animo 3 Bekasi Tahun 2023 8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33
Tabel 2.2 Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu 36
Tabel 3.1 Operasional Variabel 49
Tabel 3.2 Skala Likert 52
Tabel 3.3 Interpretasi Skala Likert 52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden 63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah 64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan 65
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Selama 1 Bulan 66
Tabel 4.7 Uji Validitas Konvergen (Outer Loading) 68
Tabel 4.8 Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading) 69
Tabel 4.9 Uji Composite Reliability 70
Tabel 4.10 Uji AVE (Average Variance Extracted) 72
Tabel 4.11 Uji Cronbach Alpha 72
Tabel 4.12 Uji R-Square 74
Tabel 4.13 Uji F-Square (Effect Size) 75
Tabel 4.14 Uji Q-Square (*Prediction Relevance*) 76
Tabel 4.15 Path Coeffisients 78

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Top Brand Award JNE..... 3
Gambar 1.2 Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi 4
Gambar 1.3 Web Resmi JNE Express..... 5
Gambar 1. 4 Data Kota Tujuan Yang Paling Banyak di Kirim 5
Gambar 1.5 Data Barang yang Paling Banyak Dikirim 7
Gambar 1.6 Data Keluhan Pelanggan Periode Tahun 2023..... 10
Gambar 1.7 Keluhan Pelanggan Pada Akun Official JNE Express 16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 39
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian Indikator Variabel 46
Gambar 4.1 Logo JNE Express..... 61
Gambar 4.2 Model Pengukuran (Outer Model)..... 67
Gambar 4.3 Model Struktural (Inner Model) 74
Gambar 4.4 Hasil Model Penelitian SmartPLS SEM..... 78

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner/Angket Pernyataan 95
Lampiran 2 Hasil Kuesioner 100
Lampiran 3 Uji Plagiarisme 115
Lampiran 4 Uji Referensi Skripsi 117
Lampiran 5 Hasil Analisa SmartPLS 4.0 127
Lampiran 6 Buku Bimbingan Skripsi 131
Lampiran 7 Biodata 134

Pengaruh Kualitas.., Almira Ratih Renaningtyas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2023