



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Konsumen**

**(Studi Pada Pengguna Jasa JNE Kota Cilegon)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**NURUL NUHA SULIESTYANA M.**

**14030119130054**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA\*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Nurul Nuha Suliestyana Munthalib
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119130054
3. Tempat / Tanggal Lahir : Cilegon/12 Januari 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 - Administrasi Bisnis
5. Alamat : PCI Blok D87 No. 8, Kec. Cibeber, Kota Cilegon, Banten


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Pengguna Jasa JNE Kota Cilegon)**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

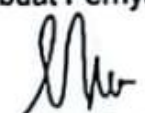
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

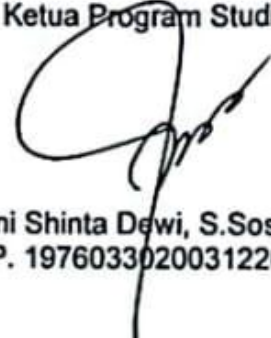
  
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M  
NIP. 197112302001121001

Semarang, 4 September 2023

Pembuat Pernyataan,

  
Nurul Nuha Suliestyana M.  
NIM. 14030119130054

Ketua Program Studi

  
Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197603302003122001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Pengguna Jasa JNE di Kota Cilegon)

Nama Penyusun : Nurul Nuha Suliestyana Munthalib

Departemen : S1 – Administrasi Bisnis

Semarang, 13 September 2023

Dekan

Wakil Dekan I



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT.  
NIP. 196408271990011001

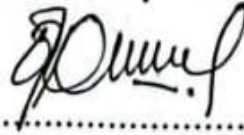
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Adm  
NIP. 196908221994031003

**Dosen Pembimbing:**

1. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M (.....)

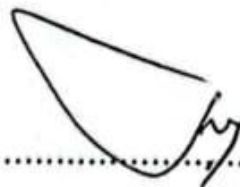


2. Dra. Apriatni E.P., M.Si. (.....)



**Dosen Penguji**

1. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M. (.....)



2. Dra. Apriatni E.P., M.Si. (.....)



3. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M (.....)



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai”

“Just because your process took longer than others, doesn't mean you're failed”

“Hidup itu penuh rintangan, seberat apapun masalahnya maka selesaikanlah. Pada akhirnya semua akan baik-baik saja dan hal sulit itu akan terlewati”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Q.S. Al-Insyirah 5-6:94)

“...berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu...” (Q.S Al-Qasas 77:28)

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, dua orang paling penting dalam hidup penulis yang doa dan cintanya tidak pernah berhenti, yang selalu memberikan kepercayaan dan mendukung penulis tanpa pamrih baik secara mental maupun finansial serta kasih sayang yang tidak pernah putus.
2. Diri sendiri yang tidak pernah berhenti menyemangati diri penulis untuk menyelesaikan skripsi
3. Sahabat, teman-teman serta orang terdekat yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
4. Seluruh warga @collegemenfess twitter yang selalu membantu memberikan jawaban dan pencerahan dalam penyelesaian penulisan skripsi
5. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALIRAS KONSUMEN (STUDI PADA PENGGUNA JASA JNE DI KOTA CILEGON)**

## **Abstrak**

Perubahan zaman mendorong industri jasa pengiriman barang dan logistik untuk terus bertumbuh dan menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia adalah JNE. Sebagai salah satu perusahaan jasa, JNE perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan kepercayaan agar mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Namun beberapa penilaian konsumen terhadap pelayanan JNE masih sering mendapatkan penilaian yang buruk. Masalah yang muncul adalah apakah ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. Tipe penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah menggunakan jasa JNE di Kota Cilegon. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan *SPSS 27.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen baik secara parsial maupun secara simultan. Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 80% terhadap loyalitas konsumen. Secara parsial kepercayaan memiliki pengaruh sebesar 70,9% terhadap loyalitas konsumen. Dan secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh 83,3% terhadap loyalitas konsumen

Saran dalam penelitian ini adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan dengan memperbaiki pelayanan yang diberikan seperti mengurangi keterlambatan pengiriman paket, memperbaiki ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen dan menjaga kenyamanan tempat menunggu bagi konsumen.

*Keywords:* Kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas konsumen

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CONSUMER LOYALTY (STUDY CASE ON JNE CONSUMER IN CILEGON CITY)**

## **Abstract**

The changing era encourage the industry of delivery and logistic services to always grow and become one of the main needs of society. JNE is one of the delivery and logistic company in Indonesia. As a service company, JNE needs to improve its service quality and increase the consumer trust in order to be able competing with other similar companies. However, several consumer evaluations of JNE services are still often received poor ratings. The problem that arises is whether there is an effect of the quality service and trust on consumer loyalty?

This study aims to determine the effect of service quality and trust on consumer loyalty. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. The sampling technique was used purposive sampling and accidental sampling. This research used 100 sample of respondents who had used JNE services in Cilegon City. Data were obtained from questionnaire and processed using SPSS 27.0 for windows

The results of this research shows that consumer loyalty affected by service quality and trust both partially and simultaneously. Partially, service quality has an effect of 80% on consumer loyalty. Partially, trust has an effect of 70.9% on consumer loyalty. Simultaneously, service quality and trust has an effect of 83.3% on consumer loyalty.

Suggestions from the research are to improve service quality and increase trust such as reducing package delivery delays, improving employee responsiveness in handling consumer complaints and maintaining a comfortable place to consumers when they are waiting.

*Keywords: Service Quality, Trust, Loyalty Consumer*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadirat Allah SWT karena dengan segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Pengguna Jasa JNE di Kota Cilegon) ini, penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hardi Warsono, MT, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah memberikan arahan selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membantu memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M. selaku dosen penguji skripsi penulis yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama perkuliahan

6. Teman – teman dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun bagi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak

Semarang, Agustus 2023

Nurul Nuha Suliestyana M.  
NIM. 14030119130054



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Kegunaan Penelitian .....	12
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen .....	13
1.5.2 Pemasaran.....	16
1.5.3 Pemasaran Jasa .....	18
1.5.4 Loyalitas Konsumen.....	20
1.5.5 Kualitas Pelayanan .....	23
1.5.6 Kepercayaan .....	28
1.5.7 Pengaruh Antar Variabel .....	33
1.6. Penelitian Terdahulu .....	36
1.7. Definisi Konsep .....	39
1.8. Definisi Operasional .....	40
1.8.1 Kualitas Pelayanan .....	40
1.8.2 Kepercayaan .....	41
1.8.3 Loyalitas Konsumen.....	41
1.9. Metodologi Penelitian .....	42
1.9.1 Tipe Penelitian.....	42
1.9.2 Populasi dan Sampel .....	43
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....	45
1.9.5 Skala Pengukuran .....	46
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.9.7 Teknik Analisis .....	47
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b> .....	54
2.1 Sejarah JNE Indonesia .....	54
2.2 Visi dan Misi JNE Express .....	56
2.3 Jenis Layanan JNE Ekspres Indonesia .....	56
2.3.1 Roket Indonesia.....	57
2.3.2 Diplomat.....	57

2.3.3	Super Speed (SS)	57
2.3.4	Yakin Esok Sampai (YES)	58
2.3.5	Reguler (REG)	58
2.3.6	Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)	58
2.3.7	JNE Trucking (JTR)	59
2.3.8	International Service	59
2.3.9	JESIKA (Jemput ASI Seketika)	59
2.3.10	JNE Loyalty Card (JLC)	60
2.3.11	PESONA (Pesanan Oleh-oleh Nusantara)	60
2.3.12	JNE Online Payment (JOP)	60
2.3.13	MyJNE	60
2.4	Identitas Responden	61
2.4.1	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	61
2.4.2	Identitas Responden Menurut Usia	62
2.4.3	Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	62
2.4.4	Identitas Responden Menurut Pekerjaan	63
2.4.5	Identitas Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Jasa	64
2.4.6	Identitas Responden Menurut Jenis Layanan yang Sering Digunakan	64
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN</b>		<b>66</b>
3.1	Uji Validitas	66
3.2	Uji Reliabilitas	68
3.3	Analisis Deskripsi Variabel	70
3.3.1	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan	70
3.3.2	Persepsi Responden terhadap Kepercayaan	77
3.3.3	Persepsi Responden terhadap Loyalitas Konsumen	82
3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	87
3.4.1	Uji Korelasi	87
3.4.2	Uji Koefisien Determinasi	88
3.4.3	Uji Regresi Sederhana	88
3.4.4	Uji t	90
3.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	91
3.5.1	Uji Korelasi	91
3.5.2	Uji Koefisien Determinasi	92
3.5.3	Uji Regresi Sederhana	92
3.5.4	Uji t	94
3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	95
3.6.1	Uji Korelasi	95
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi	96
3.6.3	Uji Regresi Berganda	96
3.6.4	Uji F	98
3.7	Pembahasan	99
<b>BAB IV PENUTUP</b>		<b>104</b>
4.1	Kesimpulan	105
4.2	Saran	106

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

