



**UNIVERSITAS
PGRI ADI
BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PADA PERUSAHAAN JNE DI CABANG KRIAN
(2018)**

Yoga Dwi Putra Setiawan
151500226

Dosen Pembimbing
Martha Suhardiyah, Dra., SE., MAK

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA PADA PERUSAHAAN
JNE DI CABANG KRIAN (2018)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

YOGA DWI PUTRA SETIAWAN
NIM: 151500226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2018**

Halaman Lembar Persetujuan Skripsi

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing layak
untuk diuji pada :

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,




Martha Suhardiyah, Dra., SE., MAK
NPP : 8602112/DY

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Skripsi : Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada Perusahaan JNE di Cabang Krian (2018)
2. Identitas Mahasiswa
 - a. Nama Mahasiswa : Yoga Dwi Putra Setiawan
 - b. NIM : 151500226
 - c. Program Studi : Manajemen
 - d. Fakultas : Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
 - e. Alamat E-mail : yogasetiawan244@gmail.com


Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tony Susilo Wibowo, S.E,MPD,MSM.
NPP : 0709494/DY

Surabaya, 22 Juli 2019
Dosen Pembimbing,


Martha Sunardiayah
Dra. S.E, MAK
NPP : 8602112/DY


Menyetujui,
Dekan,
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 26 Juli


Tahun : 2019

Penguji I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP : 0501487/ DY

Penguji II,



Siti Samsiyah, SE., M.M
NIP / NPP : 1511749/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yoga Dwi Putra Setiawan

NIM : 151500226

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa pada Perusahaan JNE di Cabang Krian" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari di temukan ketidakuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia untuk di tuntutan dan di proses sesuai dengan ketentuan hukum berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 09 April 2019



Yoga Dwi Putra Setiawan

NIM: 151500226

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada Perusahaan JNE di Cabang Krian (2018)”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi - tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Martha Suhardiyah . Dra., SE., MAK. Selaku dosen pembimbing skripsi dan pendamping penulisan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi dengan sangat sabar dan memprioritaskan mahasiswanya dengan sebaik-baiknya (khususnya saya).
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Bayu Setiawan dan Ibu Yuni Christiyanti yang telah memberikan do'a,

motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.

7. Adikku yaitu Evelyn Fiorenza Tassane Setiawan. yang selamanya ini mendoakan saya.
8. Denny Retno Sari yang sudah menemani saya. Selalu bersedia untuk saya repotkan ketika menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman - teman Manajemen 2015 D terima kasih atas segala bantuannya.
10. Teman - teman KKN Desa Bakalan, Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto angkatan 2015. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
11. Teman - teman Program Studi Manajemen angkatan 2015 terima kasih atas segala bantuannya.
12. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 26 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN	i
.....	i
.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	
.....	i
.....	
.....	ii
KATA	PENGANTAR
.....	i
.....	
.....	v
ABSTRACT	v
.....	
.....	i
ABSTRAK	v
.....	
.....	ii
DAFTAR	ISI
.....	v
.....	
.....	iii
DAFTAR	TABEL
.....	x
.....	
.....	ii
DAFTAR	GAMBAR
.....	x
.....	
.....	iii
DAFTAR	LAMPIRAN
.....	x
.....	
.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah.....	7
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Manfaat Penelitian	8

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu	9
2.2	Landasan Teori	
2.2.1	Manajemen	Pemasaran
	1
	7	
2.2.2	Komunikasi	Pemasaran
	1
	8	
2.2.3	Perilaku	Konsumen
	1
	9	
2.2.4	Kualitas Layanan	
2.2.4.1	Pengertian	Kualitas Layanan
	2
	0	
2.2.4.2	Manfaat	Kualitas Layanan
	2
	0	
2.2.4.3	Faktor-Faktor	Kualitas Layanan
	2
	2	
2.2.4.4	Indikator	Kualitas Layanan
	2
	3	
2.2.5	Kepercayaan Konsumen	

2.2.5.1	Pengertian	Kepercayaan	Konsumen	2
			4
2.2.5.2	Manfaat	Kepercayaan	Konsumen	2
			5
2.2.5.3	Faktor-Faktor	Kepercayaan	Konsumen	2
			5
2.2.5.4	Indikator	Kepercayaan	Konsumen	2
			6
2.2.6	Kepuasan Pelanggan			
2.2.6.1	Pengertian	Kepuasan	Pelanggan	2
			7
2.2.6.2	Faktor-Faktor	Kepuasan	Pelanggan	2
			9
2.2.6.3	Indikator	Kepuasan	Pelanggan	3
			0
2.2.7	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan			
	Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan			31
2.3	KerangkaKonseptual			3
			1
2.4	Hipotesis			3
			3

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan	Penelitian	3
		5
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel		
3.2.1	Populasi		3
		7
3.2.2	Sampel		3
		7
3.2.3	Teknik Pengambilan sampel		3
		8
3.3	Jenis dan Sumber Data		
3.3.1	Jenis	Data	3
		8
3.3.2	Sumber	Data	3
		8
3.4	Teknik Pengumpulan Data		
3.4.1	Kuesioner		3
		9
3.4.2	Prosedur Pengumpulan	Data	3
		9
3.4.3	Skala	Pengukuran	3
		9
3.4.4	Jadwal	Penelitian	4
		0

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel				
3.5.1	Variabel		Penelitian		
			4	
	0				
3.5.2	Definisi	Operasional	Variabel		
			4	
	1				
3.6	Teknik Analisis Data				
3.6.1	Pengujian	Instrumen	Penelitian		
			4	
	4				
3.6.2		Pengujian	Asumsi	Klasik	
			4	
	6				
3.6.3		Analisa	Regresi	Linear	Berganda
				4
	8				
3.6.4			Pengujian	Hipotesis	
				4
	8				

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Penyajian Data Penelitian			
4.1.1.	Gambaran	Umum	Perusahaan	
			5
	1			
4.1.2.	Deskripsi	Hasil	Penelitian	
			5
	2			
4.2.	Gambaran	Umum	Responden	
			5
	3			

4.2.1. Identifikasi Responden berdasarkan				
Jenis			Kelamin	
.....				5
3				
4.2.2. Identifikasi Responden berdasarkan			Usia	
.....				5
4				
4.3. Deskripsi	Data		Penelitian	
.....				5
4				
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel			Penelitian	
.....				5
5				
4.3.1.1 Variabel Kualitas Kayanan (X_1)				
.....				5
5				
4.3.1.2 Variabel Kepercayaan Konsumen(X_2)				
.....				5
6				
4.3.1.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)				
.....				5
6				
4.4. Analisis	Data		Penelitian	
.....				5
7				
4.4.1	Uji		Validitas	
.....				5
7				
4.4.2	Uji		Reliabilitas	
.....				5
9				

4.4.3	Pengujian	Asumsi	Klasik	6
0				
4.4.3.1	Uji	Multikolinieritas		6
0				
4.4.3.2	Uji	Autokorelasi		6
1				
4.4.3.3	Uji	Heterokedastisitas		6
1				
4.4.3.4	Uji	Normalitas	Data	6
2				
4.4.4	Analisis	Regresi	Linear	Berganda
4				6
4.5.	Pengujian	Hipotesis		6
7				
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1	menggunakan Uji T		6
7				
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2	menggunakan Uji T		6
8				
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3	menggunakan Uji F		6
9				

4.6.	Pembahasan	Hasil	Penelitian	
			7
0				

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.		Kesimpulan	
		7
5			
5.2.		Saran	
		7
6			

DAFTAR

PUSTAKA

.....	7
9	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel kualitas Layanan (X_1)	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen (X_2)	56
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.6 Uji Validitas	58
Tabel 4.7 Uji realibilitas	59
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.10 Uji Normalitas	63
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.12 Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian dari kampus

Lampiran 2 Surat balasan dari perusahaan

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Matrik

Lampiran 3 Kuisisioner

Lampiran 4 Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 5 Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden

Lampiran 6 Lampiran OutPut SPSS Pengolahan Data