



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN ULANG JASA PERBAIKAN DAN PERAWATAN SERTA PENYEDIA SUKU CADANG FORKLIFT DI PT KARYA MITRA TEHNIK SIDOARJO

Gumilar Dini Maulana
151500004

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN,
KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN
KOMPLAIN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
ULANG JASA PERBAIKAN DAN PERAWATAN SERTA
PENYEDIA SUKU CADANG FORKLIFT DI PT KARYA
MITRA TEHNIK SIDOARJO**

SKRIPSI

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

GUMILAR DINI MAULANA

NIM : 151500004

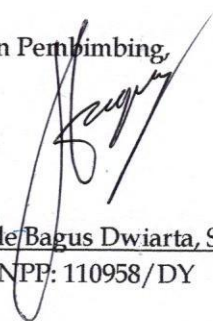
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 18 April 2019

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

NIP/NPP: 110958/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Komplain Terhadap Minat Menggunakan Ulang Jasa Perbaikan Dan Perawatan Serta Penyedia Suku Cadang Forklift Di PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Gumilar Dini Maulana
b. NIM : 151500004
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : gumilardini24@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya, 16 Mei 2019
Dosen Pembimbing,

Tony Susilo W., SE., MPD, MSM

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

NPP: 0709494/DY

NPP: 110958/DY

Menyetujui
Dekan,

Ira Sri Iskhoroh, M.Si

NIP: 1960710191992032001

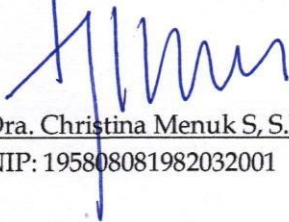
Lampiran 9 Berita Acara Ujian Skripsi

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

**Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:**

**Pada Hari : Kamis
Tanggal : 16 Mei
Tahun : 2019**

Penguji I



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

Penguji II



Bayu Adi, S.E., M.S.A.
NPP : 1108597/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gumilar Dini Maulana
NIM : 151500004
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Komplain Terhadap Minat Menggunakan Ulang Jasa Perbaikan Dan Perawatan Serta Penyedia Suku Cadang Forklift Di Pt Karya Mitra Tehnik" 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.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Mei 2019

Mahasiswa,

Gumilar Dini Maulana

NIM : 151500004



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan segala rahmat dan petunjuk yang diberikan, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Komplain terhadap Minat Menggunakan Ulang Jasa Perbaikan dan Perawatan Serta Penyedia Suku Cadang Forklift di PT Karya Mitra Tehnik Sidoarjo”** dapat diselesaikan dengan lancar.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari banyak pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, 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 Suarbaya,
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. I Made Bagus D., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing saya dengan baik dalam menyusun skripsi ini
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya yang telah memberikan banyak waktu untuk mendidik dan membagi ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
7. Seluruh staff dan pimpinan PT Karya Mitra Tehnik yang bersedia memberikan ijin penelitian dan data yang di perlukan oleh penulis serta memberikan ruang untuk menyesuaikan jadwal kuliah dan bekerja
8. Ibu saya tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta selalu memberikan kesempatan bagi saya untuk mengembangkan ilmu yang

saya dapatkan dalam segala bidang yang sesuai dengan minat saya.

9. Keluarga saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do'a serta menemani saya baik suka maupun duka juga selalu memberikan semangat bagi saya untuk melakukan yang terbaik.
10. Sahabat dan kerabat yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis untuk terus berjuang meraih cita-cita untuk kehidupan yang lebih baik.
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2015 kelas D
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan, semangat serta segala bantuan dari awal hingga akhir penulis menyelesaikan jenjang kuliah dan keberhasilan penulis dalam penyusunan skripsi yang selesai tepat pada waktunya.

Penulis sadar dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna akan tetapi penulis yakin dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pengembang ilmu pengetahuan.

Surabaya , 19 April 2019

Penulis

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan dan manajemen komplain terhadap minat konsumen dalam menggunakan ulang jasa perbaikan dan perawatan serta penyedia suku cadang forklift pada salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang *trading material handling equipment* yaitu PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif non eksperimen dengan jumlah responden sebanyak 66 konsumen yang aktif melakukan pembelian dipilih sebagai sampel dengan teknik *accidental sampling* kemudian data diambil menggunakan kuisioner. Pengujian instrument dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik kemudian data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, dan manajemen komplain memiliki pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap minat menggunakan ulang jasa perbaikan, perawatan serta penyedia suku cadang forklift di PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo.

Kata Kunci : kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, manajemen komplain, minat menggunakan ulang

Abstract

The purpose of this study was to find out how the influence of consumer trust, service quality and complaint management on consumer interest in reusing repair and maintenance services and forklift spare parts providers in one of the service companies engaged in trading material handling equipment namely PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo . The research method uses quantitative non-experimental methods with the number of respondents as many as 66 consumers who actively make purchases selected as samples with accidental sampling technique then the data is taken using questionnaires. Testing instruments in this study using validity test, reliability test and classic assumption test then the data were analyzed using multiple linear regression. The results of the regression analysis indicate that consumer trust, service quality, and complaint management have both partial and simultaneous influence on the interest in reusing repair, maintenance and forklift spare parts providers at PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo.

Keywords: consumer trust, service quality, complaint management, reuse interest

MOTTO

“ Menikmati hidup dengan beribu kebaikan seperti hidup nikmat dengan beribu pertolongan, menikmati hidup dengan kesabaran seperti hidup nikmat dengan keberuntungan, menikmati hidup dengan rasa syukur seperti hidup nikmat tanpa rasa kufur“

-Man Shabaru Zhafira-
(Ahmad Fuadi)

-Lain Syakartum Laadzidannakum walain kafartum
innaadzaabilasyadid-
(Qs. Ibrahim ayat 7)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibu yang sangat aku cintai,
Ayah yang selalu aku rindukan,
Kakakku yang teramat aku sayangi,
Titik Mulyani sahabat sekaligus saudara yang selalu memberikan semangat

Teman-teman seperjuanganku :

Gizca Suci Faradina
Mey Suryaningrum Putri
Kusmiati
Wahyu Dwi Cahyo

Yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam kelancaran penulisan, serta memberikan hiburan dan kebahagiaan dalam kepenatan juga terkadang memberikan sedikit gangguan dalam mengerjakan Skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Jasa	17

2.2.2. Perusahaan Jasa.....	18
2.2.3. Pemasaran Jasa	18
2.2.4. Kepercayaan Konsumen	19
2.2.4.1. Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	20
2.2.5. Kualitas Pelayanan	21
2.2.5.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.6. Manajemen Komplain.....	24
2.2.6.1. Dimensi Manajemen Komplain	25
2.2.7. Minat Menggunakan Ulang.....	26
2.2.7.1. Indikator Minat Menggunakan Ulang	27
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	28
2.3.1 Hub. Variabel Kepercayaan Konsumen dengan Minat Menggunakan Ulang.....	28
2.3.2 Hub. Variabel Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang.....	28
2.3.3 Hub. Variabel Manajemen Komplain dengan Minat Menggunakan Ulang.....	29
2.4. Kerangka Konseptual.....	29
2.5. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Rancangan Penelitian.....	33

3.1.1 Kerangka Penelitian	34
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel	36
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1 Jenis Data.....	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Kuisisioner	41
3.5. Variabel Penelitian & Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5.1 Variabel Penelitian	43
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.5.2.1 Kepercayaan Konsumen.....	43
3.5.2.2 Kualitas Pelayanan.....	44
3.5.2.3 Manajemen Komplain	45
3.5.2.4 Minat Menggunakan Ulang.....	45
3.6. Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	46
3.6.1.1 Uji Validitas	46

3.6.1.2 Uji Realibilitas.....	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1 Uji Normalitas	49
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	49
3.6.2.3 Uji Autokorelasi	50
3.6.2.4 Uji Heteroskedastisitas	50
3.6.3 Analisis Regresi Linier Ganda.....	51
3.6.4 Analisis Korelasi Ganda (R)	52
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.6.6 Uji Hipotesis	53
3.6.6.1 Uji t	54
3.6.6.2 Uji F.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	57
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.1.2 Struktur Organisasi.....	59
4.1.3 Job Deskripsi Struktur Organisasi	60
4.2. Deskripsi Penelitian	66
4.2.1 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel	67
a. Kepercayaan Konsumen	67

b. Kualitas Pelayanan	68
c. Manajemen Komplain	70
d. Minat Menggunakan Ulang	71
4.3. Analisis Data Penelitian	73
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian	75
4.3.1.1 Hasil uji Validitas	75
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	79
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas	79
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	80
4.3.2.3 Hasil Uji Autokorelasi	81
4.3.2.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
4.3.3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.3.4 Hasil Koefisien Korelasi	85
4.3.5 Hasil Koefisien Determinasi.....	86
4.3.6 Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan.....	87
4.3.6.1 Pembuktian Hipotesis	87
4.3.6.2 Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Simpulan	97

5.2. Saran	98
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Perusahaan <i>Trading Material Handling Equipment</i>	2
2.1 Hasil Pemetaan Penelitian Terdahulu	15
3.2 Skala Likert.....	42
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
4.2 Distribusi Frekuensi Kepercayaan Konsumen (X_1).....	67
4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_2).....	69
4.4 Distribusi Frekuensi Manajemen Komplain (X_3).....	70
4.5 Distribusi Frekuensi Minat Menggunakan Ulang (Y).....	71
4.6 Tabel Tabulasi Data Berdasarkan Variabel X dan Y	73
4.7 Hasil Uji Validitas.....	76
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	78
4.9 Hasil Hasil Uji Normalitas	79
4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	80
4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.14 Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi dan Determinasi..	86
4.15 Hasil Uji t.....	88
4.16 Hasil Uji F	92

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Konseptual	30
3.1 Rancangan Penelitian	35
4.1 Struktur Organisasi	59
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden
- Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Revisi
- Lampiran 10 : Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 11 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 13 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 14 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 15 : Halaman Pengesahan Artikel