

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

GUSTI RIKA APRILIA HANDAYANI

1910412320027



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

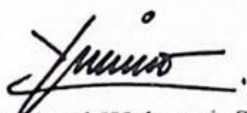
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T
EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Gusti Rika Aprilia Handayani
NIM : 1910412320027
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- Pembimbing
Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013
 - Penguji I
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP. 197606132006041001
 - Penguji II
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002

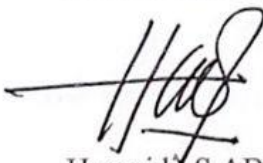
[.....]
[.....]
[.....]

Banjarmasin, 1 November 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

Mengetahui
Dekan Fisip ULM




Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



SURAT TUGAS

Nomor : 5898/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
3. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Gusti rika Aprilia Handayani
NIM : 1910412320027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 6 Oktober 2023
J a m : 13.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 September 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 6 bulan Oktober tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5898/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 26 September 2023 untuk menguji skripsi :


Nama : Gusti rika Aprilia Handayani
NIM : 1910412320003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A) -
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

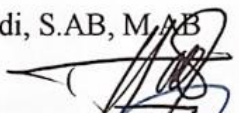
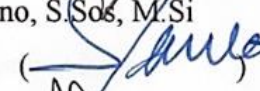
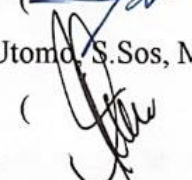
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 6 Oktober 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Gusti rika Aprilia Handayani

1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB
()
2. Sekretaris : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamulaaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya yang telah diberikan kepada saya dan tidak lupa saya panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada J&T Express”**

Penyusunan penelitian ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti tentunya menyadari bahwa pembuatan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat sclesai. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih ini kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suriadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1.
6. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji 2.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Kedua orang tua dan adik-adik saya tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan juga dukungan dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini.
9. Semua teman-teman angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.

Semoga Allah SWT selalu memberkahi kita semua dengan kebaikan dan diberikan kelancaran dalam menyelesaikan segala urusan serta diberikan ilmu yang bermanfaat. Adapun dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, 20 September 2023

Gusti Rika Aprilia Handayani

1910412320027

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al Baqarah: 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah: 5)

Dalam penulisan skripsi ini, saya banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati tulus saya mengucapkan terimakasih banyak kepada:

Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama saya menyusun skripsi.

Kepada kedua orang tua saya Bapak H. Gusti Sulaiman dan Ibu Hj. Sri Nani, Karena mereka lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya.

Kepada adik-adikku, mereka selalu menjadi alasan saya untuk lebih keras lagi dalam berjuang dan terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Kepada seluruh dosen-dosen dan staf prodi Administrasi Bisnis terima kasih atas ilmu yang diberikan maupun pembelajaran yang dapat saya ambil untuk dapat lebih baik lagi kedepannya. Terkhusus saya juga mengucapkan terima kasih banyak untuk Bapak Humaidi, S.AB, M.AB, Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si, dan Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB yang telah membimbing, memberikan ilmu serta meluangkan waktu untuk saya mendiskusikan kendala selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi. Terimakasih bapak, semoga selalu diberikan kesehatan, aamiin.

Kepada teman-teman saya Terry, Maulidina, Nanda, Dina, Ranty, Ossa, Ariska, Cici, Almanda, Vero, Syamsur, Fikri, Opal, Uzi, Chandra, dan Azidan terima kasih karena selalu memberikan semangat, doa, dukungan dikala mental sedang down, dan menjadi tempat bertukar cerita serta pendapat sehingga dapat membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua bisa menjadi orang yang sukses seperti yang sering kita bayangkan, aamiin.

Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 27 November 2023

Yang membuat pernyataan:

Gusti Rika Aprilia Handayani
1910412320027

ABSTRAK

Gusti Rika Aprilia Handayani, 1910412320027. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kota Banjarmasin. Dosen Pembimbing: Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian eksplanatori. Sampel penelitian ini berjumlah 120 responden dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan teknik analisa data menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Dan Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kota Banjarmasin.

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

ABSTRACT

Gusti Rika Aprilia Handayani, 1910412320027. The Influence of Service Quality and Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at J&T Express in Banjarmasin City. Supervisor: Humaidi.

This research aims to determine and test the influence of Service Quality and Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at J&T Express in Banjarmasin City. This research uses a quantitative approach with explanatory research. The research sample consisted of 120 respondents using incidental sampling techniques. Data collection techniques use questionnaires with data analysis techniques using the PLS (Partial Least Square) method.

The results of this research prove that Service Quality has no significant effect on Customer Satisfaction. Trust has no significant effect on Customer Satisfaction. Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty. Trust does not have a significant effect on Customer Loyalty. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty. Service Quality has no significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. And Trust does not have a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at J&T Express in Banjarmasin City.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Perilaku Konsumen	19

2.1.2 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepercayaan	33
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	41
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	46
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	58
2.3.1 Hipotesis Penelitian	58
2.3.2 Model Penelitian.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Pendekatan Penelitian.....	67
3.2 Desain Penelitian	67
3.3 Lokasi Penelitian	68
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	68
3.4.1 Populasi	68
3.4.2 Besar Sampel	69
3.4.3 Teknik Sampling.....	70
3.5 Definisi Operasional Variabel	70
3.6 Teknik Pengumpulan Data	78
3.6.1 Data Primer.....	78
3.6.2 Data Sekunder	78
3.7 Teknik Analisis Data	79
3.7.1 Skala Pengukuran	79

3.7.2	Deskriptif Statistik.....	79
3.7.3	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	80
BAB IV	HASIL PENELITIAN	89
4.1	Profil Responden	89
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Umur	89
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili	90
4.2	Hasil Statistik Deskriptif	90
4.2.1	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	92
4.2.2	Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2).....	96
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	99
4.2.4	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	101
4.3	Hasil Uji <i>Outer Model</i>	105
4.3.1	Evaluasi Outer Model Struktural Pertama.....	106
4.3.2	Evaluasi Outer Model Struktural Kedua	112
4.4	Hasil Bobot Faktor	117
4.5	Hasil Uji <i>Inner Model</i>	122
4.5.1	Hasil Koefisien Jalur Model Struktural.....	123
4.5.2	Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural.....	131
BAB V	PEMBAHASAN HASIL.....	134
5.1	Pembahasan Hasil.....	134
5.2	Implikasi Hasil.....	135

5.3 Keterbatasan Penelitian	150
BAB VI PENUTUP	152
6.2 Kesimpulan.....	152
6.2 Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Nama Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Banjarmasin.....	3
1.2	Top Brand Award tahun 2018-2022 di Indonesia.....	4
1.3	Daftar cabang J&T Express di kota Banjarmasin	5
1.4	Keunggulan Kualitas Pelayanan J&T Express.....	9
1.5	Kepercayaan yang diberikan J&T Express kepada Pelanggan	12
1.6	Keunggulan J&T Express memenuhi Kepuasan Pelanggan	15
1.7	Data variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	17
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	49
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	75
3.2	Pengukuran Skala Likert	79
3.3	Rentang Nilai dan Kategori.....	80
3.4	Kriteria Penilaian Inner Model SmartPLS	84
4.1	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	89
4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
4.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili	90
4.4	Hasil Statistik Deskriptif	91
4.5	Persentase jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan ...	92
4.6	Persentase jawaban responden pada variabel Kepercayaan.....	96
4.7	Persentase jawaban responden pada variabel Kepuasan Pelanggan	98
4.8	Persentase jawaban responden pada variabel Loyalitas Pelanggan .	101

4.9	Hasil Uji <i>Outer Model</i>	104
4.10	<i>Convergent validity (outer loadings)</i> outer model pertama	107
4.12	<i>Discriminant validity (cross loadings)</i> outer model pertama.....	108
4.13	Reliabilitas konstruk <i>outer</i> model pertama	110
4.14	<i>Convergent validity (outer loadings)</i> outer model kedua.....	112
4.15	Nilai AVE Model Kedua.....	113
4.16	<i>Discriminant validity (cross loadings)</i> outer model kedua.....	114
4.17	Reliabilitas konstruk <i>outer</i> model kedua.....	115
4.18	Bobot faktor item konstruk Kualitas Pelayanan (X_1).....	116
4.19.	Bobot faktor item Kepercayaan (X_2).....	117
4.20.	Bobot faktor item konstruk kepuasan pelanggan (Z_1).....	118
4.21	Bobot faktor item konstruk Loyalitas Pelanggan.....	119
4.22	Kriteria penilaian inner model SEM-PLS	120
4.23	Koefisien jalur model structural	122
4.24	Koefisien jalur dan t-statistik: <i>inner</i> model struktural	124
4.25	T-statistik Inner Model Struktural Fit	125
4.26	Efek tidak langsung spesifik	127
4.27	<i>R-Square</i> dan <i>Adjusted R-Square</i> model.....	128
4.28	<i>R Square</i> dan <i>Communality</i> Indeks Model.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Pertumbuhan pengguna e-commerce di Indonesia.....	1
2.1	Model Penelitian.....	68
3.1	Langkah-langkah Analisis SmartPLS	83
4.1	Hasil uji <i>outer</i> model pertama.....	106
4.2	Hasil uji <i>outer</i> model kedua	111
4.3	Path Coefficients Model Struktural (Algoritma SmartPLS)	122
4.4	Nilai t-statistik model struktural.....	123
4.5	Model Hasil Penelitian	129