

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG PT. BANUA ALAM SEMESTA BANJARMASIN

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

Oleh :

FAIZHAL AHMAD REVIKASHAH

NIM : 1810412310031



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG PT.
BANUA ALAM SEMESTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Faizal Ahmad Revikartoh
NIM : 1810412210031

B. Telah selesai, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Pengaji :

a. Pembimbing

Dr. H. Rendi MM
NIP. 195808161990031002



b. Pengaji I

Dr. H. Hainakerr, S. Sos. MM
NIP. 197206161998031003




c. Pengaji II

Dr. Iryanevah, S. Sos. M.Si
NIP. 197104201998031001



Banjarmasin, 05 Juni 2023

EPS Administrasi Bisnis


H. Hainakerr, S. Sos. M. AI
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Dr. H. Rendi MM
NIP. 195808161990031002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Bary Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304393 Laman : <http://fisp.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal 26 bulan Mei tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 2668/UNR.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 19 Mei 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Faizhal Ahmad Revikashah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Bama Alam Semesta Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : *B/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 : 26 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, *Faizhal*
Faizhal Ahmad Revikashah

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, RM
(*[Signature]*)
2. Sekretaris : Dr. H. Hairudin, S.Sos, M.Si
(*[Signature]*)
3. Anggota : Dr. Irsanayah, S.Sos, M.Si
(*[Signature]*)

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, PLAB
NIP. 197511032012123001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basyri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2668/UNR.1.13/KP.10.00/2023

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

1. **Dr. H. Rasyidi, MM**
2. **Dr. H. Harudinor, S.Sos, M.Si**
3. **Dr. Irawansyah, S.Sos, M.Si**

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

Nama : Faizhal Ahmad Revikasilah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Burang
PT. Bansa Alam Semesta Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 26 Mei 2023
Jam : 14.00 Wita
Tempat : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Mei 2023

Dekan,



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

BLU



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basyri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fkip.uim.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Faizhal Ahmad Revikashah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Bama Alam Semesta Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Rasyidi, MM	80	
2.	Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.Si	80	
3.	Dr. Irawanyah, S.Sos, M.Si	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir =

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 26 Mei 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
73 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
63 - 65	C+	2,50
59 - 62	C	2,00
56 - 58	D+	1,75
49 - 55	D	1,50
0 - 55	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Bary Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304195 Laman : <http://fkip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H. Riyadi, MM
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Faizhal Ahmad Revikahah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap
Keputusan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang
PT. Bama Alam Sementa Banjarmasin

No	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			-

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Mei 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Drs. H. Riyadi, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
73 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
57 - 60	C	2,00
50 - 56	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basyri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fkip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Faizhal Ahmad Revikasih
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Bina Alam Semesta Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			100%
Nilai			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Mei 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
73 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



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

Jalan Brigjen H. Hasan Bary Banjarmanin 70125
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fiip.ulm.ac.id>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irwanayah, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Faizhal Ahmad Revikantoh
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang
PT. Busus Alam Semesta Banjarmasin

No	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1	Materi Skripsi		30%
2	Penulisan Skripsi		
3	Presentasi Skripsi		60%
4	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui

Banjarmasin, 26 Mei 2023
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Dr. Irwanayah, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
73 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
63 - 65	C+	2,50
59 - 60	C	2,00
56 - 58	D+	1,75
46 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



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

Jalan Brigjen H. Hasan Bary Banjarmanin 70123
Telepon : (0511) 3304393 Laman : <http://faisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Faizhal Ahmad Revikashub
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang
PT. Bansa Alam Semeita Banjarmasin

Nama Penguji I : Des. H. Rasyidi, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	Koreksi ke pab-ly
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 26 Mei 2023
Penguji I,


Des. H. Rasyidi, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Bary Banjarasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fkip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Faizhal Ahmad Revikashah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Ekspansi Pengiriman Barang
PT. Bantia Alam Semesta Banjarmasin
Nama Penguji II : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 29 Mei 2023
Penguji II

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.Si



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://fisiip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Faizhal Ahmad Revikahzah
NIM : 1810412310031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Pengiriman Barang
PT. Binas Alam Semesta Banjarmasin
Nama Penguji III : Dr. Irwanyah, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan	- BUKT MODEL AKHIR PENELITIAN	
5.	Lain-lain	- SARAN DIJADIKAN LEBIH SPESIFIK TOE UJAH NILAI MENUNDIRUAT	

Banjarmasin, 26 Mei 2023
Penguji III,

Dr. Irwanyah, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

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

4. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah.
5. Bapak Drs. H. Rasyidi, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji I skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M. Si selaku Dosen Penguji II skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
9. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 07 Juni 2023
Penulis

Faizhal Ahmad Revikashah
NIM. 1810412310031

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan baginda Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada sosok paling istimewa dan berarti dalam hidup saya yaitu Ibunda (Febby Idayanti) dan Ayahanda (Bekti Nur Tjahyo) tercinta.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada kalian yang telah memberikan cinta, kasih sayang, dukungan serta ridhonya yang tiada terhingga dan tiada mungkin dapat kubalas. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga dan bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu mendoakanku, selalu menasehatiku, selalu membuatku termotivasi dan selalu menyiramiku kasih sayang, serta selalu meridhoiku untuk melakukan hal yang lebih baik. Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjagaku dalam doa-doa ibu dan ayah, telah mengajarkanku untuk menjadi pribadi yang lebih kuat, optimis dan pantang menyerah.

Teruntuk kakak (Alifia Shafira Ramadhanty), kakak ipar (Ardi), adik (Ravief Ahmad Ghiffary), Keluarga Besarku dan Teman-temanku, terima kasih banyak atas segala doa dan dukungan kalian selama ini yang selalu memberikan semangat serta selalu mendengarkan segala keluh kesahku selama perjalanan menuntut ilmu. Semoga doa dan semua hal terbaik yang kalian berikan kepadaku menjadikanku orang yang lebih baik dan bermanfaat.

Teruntuk diri saya sendiri terima kasih banyak karena telah menjadi sosok yang tangguh dan kuat, hingga mampu bertahan sampai detik ini. Terima kasih karena selalu menerima dan mencintai dirimu sendiri. Kamu hebat dan pantas untuk menyandang gelar sarjana.

RIWAYAT HIDUP



Faizhal Ahmad Revikashah. Lahir di Sangatta pada tanggal 28 Agustus 2000, anak dari Bapak Beki Nur Tjahyo dan Ibu Febby Idayanti. Menamatkan Sekolah Dasar di SDIT Ukhuwah Banjarmasin pada tahun 2012, menamatkan Sekolah Menengah Pertama di SMPIT Ukhuwah Banjarmasin pada tahun 2015 dan menamatkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 7 Banjarmasin pada tahun 2018. Dan sekarang sedang menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

- a. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
- b. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
- c. 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.
- d. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 07 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Faizhal Ahmad Revikashah

NIM. 1810412310031

ABSTRAK

Faizhal Ahmad Revikashah, 1810412310031, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. Dibimbing oleh Rasyidi dan Hairudnor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi pengiriman barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah penelitian penjelasan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh 135 responden yang dijadikan sampel penelitian menggunakan rumus Ferdinand. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada ekspedisi pengiriman barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. (2) Kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada ekspedisi pengiriman barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. Serta (3) Kualitas Pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada ekspedisi pengiriman barang PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.

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

ABSTRACT

Faizhal Ahmad Revikashah, 1810412310031, 2023, The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. Supervised by Rasyidi and Hairudnor.

This study aims to determine and test whether service quality and trust have a partial and simultaneous effect on customer satisfaction at PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.

This research is a quantitative research, this research design is explanatory research. Sampling in this study used a purposive sampling technique, in order to obtain 135 respondents who were used as research samples using the Ferdinand formula. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis.

The results of the study show that (1) Service Quality has a partially significant effect on Customer Satisfaction on PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. (2) Trust has a partially significant effect on customer satisfaction on PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin. And (3) Service Quality and trust have a significant simultaneous effect on Customer Satisfaction on PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.

Keywords: *Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1.1 Konsep Pemasaran	13
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	21
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.3 Kepercayaan.....	24
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	24
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan	25
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian	42
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Besar Sampel	42
3.4.3 Teknik Sampling.....	43
3.5 Definisi Operasional Variabel	43
3.5.1 Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>).....	43
3.5.2 Variabel terikat (<i>Dependent Variable</i>)	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48

3.7	Teknik Analisa Data	48
3.7.1	Skala Pengukuran	48
3.7.2	Deskriptif Statistik	49
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.7.3.1	Uji Validitas	49
3.7.3.2	Uji Reliabilitas	50
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	51
3.7.4.1	Uji Normalitas	51
3.7.4.2	Uji Heteroskedastisitas	51
3.7.4.3	Uji Multikolinieritas	52
3.7.4.4	Uji Autokorelasi	53
3.7.5	Alat Uji Hipotesis	53
3.7.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.7.5.2	Uji Parsial (Uji t)	54
3.7.5.3	Uji Simultan (Uji F)	55
3.7.5.4	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN		57
4.1	Profil Responden	57
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	57
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	57
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	58
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	59
4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden	59
4.2	Deskriptif Variabel	60
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
4.2.2	Variabel Kepercayaan (X2)	68
4.2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.3.1	Hasil Uji Validitas	76
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	77
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	78
4.4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.4.3	Hasil Uji Multikolinieritas	82
4.4.4	Hasil Uji Autokorelasi	83
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	84
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.5.2	Hasil Uji Parsial (Uji t)	85
4.5.3	Hasil Uji Simultan (Uji F)	86
4.5.4	Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	86
BAB V PEMBAHASAN HASIL		89
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	89
5.1.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
5.1.2	Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
5.1.3	Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	91
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	91
5.2.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	91

5.2.2	Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
5.2.3	Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
5.3	Keterbatasan Penelitian	94
BAB VI PENUTUP		95
6.1	Kesimpulan.....	95
6.2	Saran	95
6.2.1	Saran Akademis	95
6.2.2	Saran Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA		95

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Data Prasurvey Perusahaan Ekspedisi Pengiriman Barang dengan pola bisnis B2B di Banjarmasin	4
Tabel 1.2	Jumlah Kiriman per Paket PT. Banua Alam Semesta 2021	5
Tabel 1.3	Faktor Kepuasan Pelanggan PT. Banua Alam Semesta Banjarmasin.	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.2	Instrument <i>Skala Likert</i>	49
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	49
Tabel 3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Reliabilitas	60
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Responsivitas	62
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan (<i>assurance</i>)	63
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati	64
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	66
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Berdasarkan Persepsi Integritas (<i>Integrity</i>)	68
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Berdasarkan Persepsi Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	69
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Berdasarkan Kompetensi (<i>Competence</i>)	70
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Konfirmasi Harapan	71
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Minat Pembelian Ulang	71
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kesiediaan untuk Merekomendasi	74
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Ketidakpuasan Pelanggan	75

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Glejser</i>	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi.....	83
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi	84
Tabel 4.25 Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial).....	85
Tabel 4.26 Hasil Uji F (Regresi Secara Simultan)	86
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Tren Data Pertumbuhan Industri Pergudangan, Pos, dan Kurir tahun 2018 – 2022	2
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1	Histogram Normalitas	78
Gambar 4.2	Grafik Normalitas	79
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	82
Gambar 4.4	Model Hasil Akhir	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil *output SPSS for windows versi 26.0*