



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**

(Survei pada Pelanggan Kantor Cabang JNE Ciputat, Tigaraksa)

SKRIPSI

DENANISSA VIRTAA PRIANDINI

1310411104

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**
(Survei pada Pelanggan Kantor Cabang JNE Ciputat, Tigaraksa)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi**

DENANISSA VIRTA APRIANDINI

1310411104

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Denanissa Virta Apriandini

NRP : 1310411104

Tanggal : 13 Juni 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juni 2017

Yang Menyatakan,



(Denanissa Virta Apriandini.)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denanissa Virta Apriandini

NRP : 1310411104

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Komunikasi

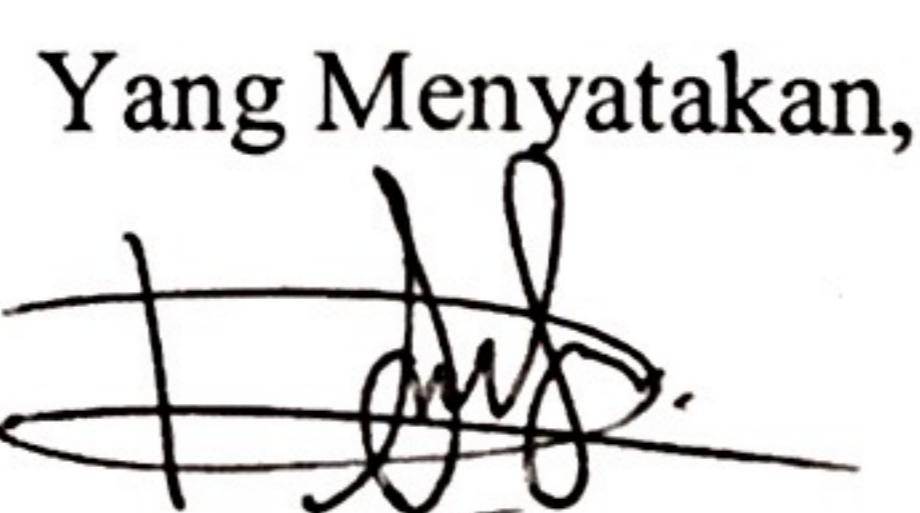
Konsentrasi : *Public Relations*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Loyalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Terhadap Kepercayaan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dan bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Skripsi saya selama setiap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Jakarta.

Pada Tanggal : 13 Juni 2017

Yang Menyatakan,


(Denanissa Virta Apriandini)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Denanissa Virta Apriandini
NRP : 1310411104
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations terhadap Kepercayaan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



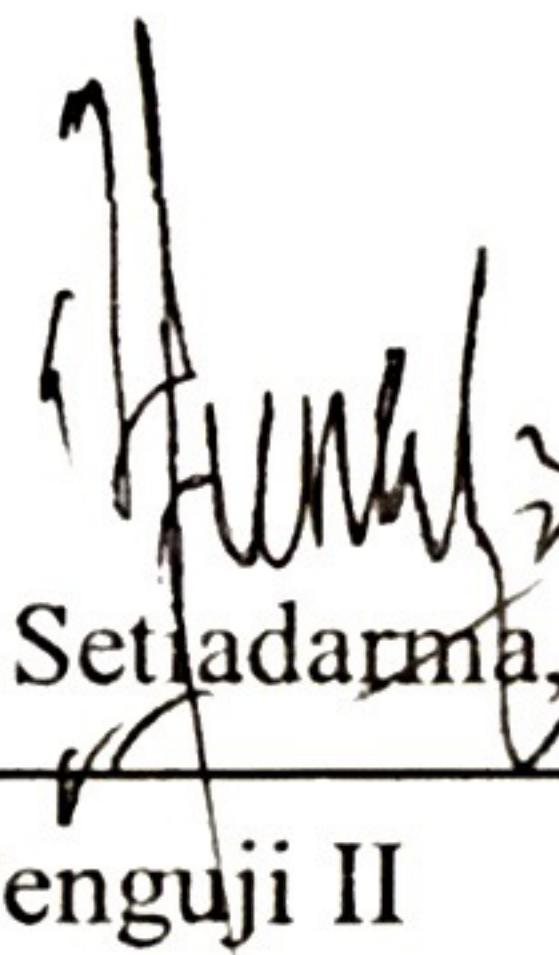
Damayanti, S.Sos, M.Si.

Ketua Penguji



Dr. Sumardi Dahlan, M.S

Penguji I



Drs. Aan Setiadarma, M.Si

Penguji II



Dr. Arter Venus, M.A, Comm

Dekan



Damayanti, S.Sos, M.Si

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 14 Juli 2017

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

(Survei pada Pelanggan JNE Kantor Cabang Ciputat Tigaraksa)

Denanissa Virta Apriandini

ABSTRAK

Latar belakang pada penelitian ini didasari oleh ketatnya persaingan pada bidang jasa pengiriman barang dan logistik. pada setiap jasa pengiriman pasti mempunyai cara tersendiri untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, PT JNE memberikan beberapa program pelayanan berupa produk-produk yang diciptakan untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan kemudian menaruh kepercayaan terhadap perusahaan, melalui pelayanan *customer relations*. JNE merupakan salah satu jasa pengiriman barang dan logistik yang terbilang cukup tua dan tentunya sudah profesional pada bidangnya. Melihat banyaknya pesaing yang bermunculan di era sekarang ini, membuat peneliti ingin meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepercayaan pelanggan. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepercayaan pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir. **Teori** yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan, *customer relations management* dan kepercayaan pelanggan. **Metodologi penelitian** ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif. Penelitian ini mempunyai populasi sebanyak 680 orang dengan sampel 87 responden yang menggunakan rumus Slovin. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu non-probabilitas yaitu *accidental sampling*. **Hasil penelitian** diperoleh uji korelasi sebesar 0,913 yang berarti mempunyai hubungan yang sangat kuat, dan koefisien determinasi besarnya 83,4% dengan sisa 16,6%. Sedangkan t hitung $20,507 > t$ tabel 1,658 yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepercayaan pelanggan. **Kesimpulan** dari penelitian ini dengan taraf signifikan 10% diperoleh t hitung $20,507 > t$ tabel 1,658. Sehingga terlihat bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepercayaan pelanggan PT JNE (survei pada pelanggan JNE kantor cabang Ciputat Tigaraksa). **Saran** mencari nama produk yang mudah diingat oleh *customer* dan realisasikan opini yang diberikan oleh *customer*, karena secara tidak langsung itu merupakan salah satu masukan yang berguna untuk meningkatkan perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Relations Management, Kepercayaan Pelanggan, PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

THE QUALITY INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONS SERVICE TO CUSTOMER'S TRUST IN PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

(Survey on JNE Customer of Ciputat Tigaraksa Branch Office)

Denanissa Virta Apriandini

ABSTRACT

The background of this research is based on the tight competition in the field of freight and logistics services. Every delivery service must have its own way to develop a sense of customer trust to the company, PT JNE provides several service programs through customer relations services in the form of products created to make customers feel comfortable and then put their trust in the company. JNE is one of a professional company in the field of freight forwarding and logistics services. In connection with the number of competitors emerging in the current era, makes the researcher wants to examine how much the quality influence of customer relationship services to customer trust. **Research purposes** is to determine how much the influence between the quality of customer relations service to customer trust in PT Jalur Nugraha Ekakurir. **The theory** used in this research was the theory of service quality, customer relations management and customer trust. **The methodology** of this research using a quantitative approach and explanatory type of research. This research involves 680 people with the sample of 87 respondents using Slovin formula. The sampling technique used is non-probability which is accidental sampling. **The results** of this research obtained by correlation of 0.913, which means having a very strong relationship, and the coefficient of determination the amount of 83.4% with the remaining 16.6%. While t arithmetic $20.507 > t$ table 1.658 which means there is an influence quality of customer relations service to customer trust. **The conclusion** of this study with a significant level of 10% obtained t arithmetic $20.507 > t$ table 1.658. It is seen that H_0 is rejected and H_a is accepted, it means that there is an influence of customer relationship service quality to customer trust in PT JNE (survey at JNE customer of Ciputat Tigaraksa branch office). **Suggestions** to find the name of the product that is easy to remember by the customer and realizes it is one of the useful input to improve the company.

Keywords: Quality of Customer Relations Service, Customer Trust, PT JNE

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* terhadap Kepercayaan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Terima kasih peneliti ucapkan kepada Drs. Aan Setiadarma, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran bermanfaat, kepada Damayanti, S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan kepada Dr. Anter Venus, M.A, Comm selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan peneliti semangat dan doa. Peneliti juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman terlebih untuk Angkatan 2013 FISIP UPN “Veteran” Jakarta dan teman-teman terdekat yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan untuk mendapatkan perbaikan yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti



Denanissa Virta Apriandini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian	8
I.4. Manfaat Penelitian	8
I.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
II.1. Teori Dasar	11
II.2 Definisi Konsep.....	20
II.3 Kerangka Pikir	28
II.4. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
III.1.Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
III.2.Populasi dan Sampel	30
III.3.Teknik Pengumpulan Data	32
III.4. Operasionalisasi Konsep.....	33
III.5. Teknik Analisis Data.....	37
III.6. Hasil Pretest	41
III.7. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1. Profil PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	45
IV.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51

IV.3. Tabulasi Silang.....	72
IV.4. Teknik Analisis Data.....	73
IV.5. Analisis Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	79
V.1. Kesimpulan.....	79
V.2. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bobot Pilihan Jawaban.....	33
Tabel 2 Operasionalisasi Variabel X.....	34
Tabel 3 Operasionalisasi Variabel Y.....	36
Tabel 4 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's.....	38
Tabel 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai.....	40
Tabel 6 Uji Validitas Variabel X.....	42
Tabel 7 Uji Validitas Variabel Y.....	42
Tabel 8 Uji Reliabilitas Variabel X.....	43
Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	43
Tabel 10 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	51
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 14 Pernyataan 1 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	53
Tabel 15 Pernyataan 2 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	53
Tabel 16 Pernyataan 3 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	54
Tabel 17 Pernyataan 4 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	54
Tabel 18 Pernyataan 5 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	55
Tabel 19 Pernyataan 6 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	55
Tabel 20 Pernyataan 7 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	56
Tabel 21 Pernyataan 8 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	56
Tabel 22 Pernyataan 9 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	57
Tabel 23 Pernyataan 10 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	57
Tabel 24 Pernyataan 11 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	58
Tabel 25 Pernyataan 12 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	58
Tabel 26 Pernyataan 13 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	59

Tabel 27 Pernyataan 14 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	59
Tabel 28 Pernyataan 15 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	60
Tabel 29 Pernyataan 16 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	60
Tabel 30 Pernyataan 17 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	61
Tabel 31 Pernyataan 18 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	61
Tabel 32 Pernyataan 19 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	62
Tabel 33 Pernyataan 20 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	63
Tabel 34 Pernyataan 21 (Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Relations</i>).....	63
Tabel 35 Skala Interval Variabel X.....	65
Tabel 36 Pernyataan 1 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	66
Tabel 37 Pernyataan 2 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	66
Tabel 38 Pernyataan 3 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	67
Tabel 39 Pernyataan 4 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	67
Tabel 40 Pernyataan 5 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	68
Tabel 41 Pernyataan 6 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	68
Tabel 42 Pernyataan 7 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	69
Tabel 43 Pernyataan 8 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	69
Tabel 44 Pernyataan 9 (Variabel Kepercayaan Pelanggan).....	70
Tabel 45 Skala Interval Variabel Y.....	71
Tabel 46 Tabulasi Silang.....	72
Tabel 47 Hasil Penghitungan Uji Korelasi.....	72
Tabel 48 Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran.2 : Surat A2.2 (Kegiatan Konsultasi Skripsi)
- Lampiran.3 : Surat A5 (Tanda Persetujuan Ujian Skripsi)
- Lampiran.4 : Surat Keterangan Permohonan Riset
- Lampiran.5 : Surat Balasan Riset
- Lampiran.6 : Kartu Hasil Studi
- Lampiran.7 : Hasil Test TOEFL
- Lampiran.8 : Surat Keterangan Bebas Perpustakaan FISIP
- Lampiran.9 : Sertifikat Outbound
- Lampiran.10 : Print Out Pembayaran
- Lampiran.11 : Daftar Kehadiran Mengikuti Seminar Ujian Proposal/Skripsi
- Lampiran.12 : Ijazah SMA
- Lampiran.13 : Kuesioner
- Lampiran.14 : Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel X
- Lampiran.15 : Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Y
- Lampiran.16 : Uji Korelasi, Uji Determinasi
- Lampiran.17 : r Tabel
- Lampiran.18 : t Tabel
- Lampiran.19 : Tabel Induk
- Lampiran 20 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner