



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN JNE
(STUDI KASUS MASYARAKAT RW 06 KELURAHAN
BAMBU APUS)**

SKRIPSI

FENNI AULIA AGUSTA

1410111048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2019



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN JNE
(STUDI KASUS MASYARAKAT RW 06 KELURAHAN
BAMBU APUS)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

FENNI AULIA AGUSTA

1410111048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fenni Aulia Agusta

NIM : 1410111048

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

Jakarta, 08 Januari 2019

Yang Menyatakan



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fenni Aulia Agusta
NIM : 1410111048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Ekslusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan Terhadap Loyalitas
Melalui Kepuasan (Studi Kasus Masyarakat RW 06 Kelurahan Bambu
Apus)**

Berserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan , mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat , dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 08 Januari 2019

Yang Menyatakan



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN (STUDI KASUS MASYARAKAT RW 06 KELURAHAN BAMBU APUS)

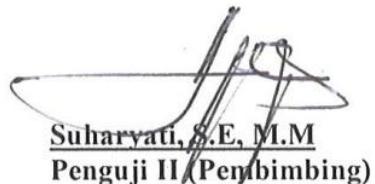
Dipersiapkan dan disusun oleh:

FENNI AULIA AGUSTA 1410111048

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji pada tanggal 08 Januari 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Yuliniar S.E., M.M.
Ketua Pengaji




Suharyati, S.E., M.M.
Pengaji II (Pembimbing)


Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 08 Januari 2019



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GASAL TA. 2018/2019

Hari ini Selasa, tanggal 08 Januari 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : FENNI AULIA AGUSTA

No.Pokok Mahasiswa : 1410111048

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Studi Kasus Masyarakat Wilayah RW.6 Kelurahan Bambu Apus
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yuliniar, SE, MM	Ketua	1.
2	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing



***SERVICE QUALITY, PRICE, TRUST IN LOYALITY THROUGH
JNE SATISFACTION (CASE STUDY OF COMMUNITY ON RW
06 IN KELURAHAN BAMBU APUS)***

By

Fenni Aulia Agusta

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of service quality, price, trust on loyalty through satisfaction as an intervening variable. The population in this study was the community of RW 06, Kelurahan Bambu Apus. The sample size was taken as many as 100 respondents, with non probability sampling method, especially purposive sampling. Data collection is done through the distribution of questionnaires. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis. The results of this study indicate that (1) Service quality does not have a direct and not significant effect on loyalty with the path coefficient value of 0.101. (2) Service quality does not affect loyalty through satisfaction as an intervening variable with a path coefficient of 0.003. (3) Price has a significant effect on satisfaction with the path coefficient value of 0.281. (4) Price has a significant indirect effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable with a path coefficient of 0.106. (5) Trust has a direct and significant effect on loyalty with a path coefficient of 0.481. (6) Trust has an indirect significant effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable with a coefficient of 0.209.

Keywords: *Service Quality, Price, Trust, Satisfaction, and Loyalty.*

**KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN JNE (STUDI
KASUS MASYARAKAT RW 06 KELURAHAN BAMBU APUS)**

Oleh

Fenni Aulia Agusta

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat RW 06 Kelurahan Bambu Apus. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 orang responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,101. (2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,003. (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,281. (4) Harga berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,106. (5) Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,481. (6) Kepercayaan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien sebesar 0,209.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat karunia-Nya hingga karya ilmiah ini telah diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2018 sampai dengan Desember 2018 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Kasus Masyarakat Wilayah RW 06 Kelurahan Bambu Apus) ”**. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Ibu Suharyati, SE, MM dan Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat bagi peneliti, serta ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi peneliti selama penelitian.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan peneliti semangat dan selalu mendoakan yang terbaik, agar usulan penelitian ini berhasil diselesaikan.

Penulis juga ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Nur Hikmah, Muh.Nashiruddin, Destri. Selain itu, teman seperjuangan skripsi Lestari Silaban, Syifana Khansyana, Fadilla Rakhma, Dwi Noviani, Putri Nur, Ananda Chairunnisa serta kepada seluruh teman-temen S1 Manajemen 2014 yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat peneliti.

Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 08 Januari 2019

Fenni Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah.....	3
1.3	Tujuan Penelitian.....	4
1.4	Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1	Tinjauan Pustaka	5
2.1.1	Pengertian Pemasaran	5
2.1.2	Perilaku Konsumen.....	5
2.1.3	Loyalitas.....	7
2.1.3.1	Upaya Mempertahankan Pelanggan	7
2.1.3.2	Keuntungan Pelanggan Yang Loyal	8
2.1.3.3	Indikator Loyalitas.....	8
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4.1	Karakteristik Jasa (<i>Service</i>).....	9
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5	Harga.....	10
2.1.5.1	Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.5.2	Peranan Harga	10
2.1.5.3	Indikator Harga.....	11
2.1.6	Kepercayaan	11
2.1.6.1	Elemen Dari Kepercayaan.....	11
2.1.6.2	Indikator Kepercayaan	11
2.1.7	Kepuasan	12
2.1.7.1	Indikator Kepuasan	12
2.2	Kerangka Pemikiran	12
2.3	Pengembangan Hipotesis	13

2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	13
2.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas	14
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	14
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	15
2.3.5	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	15
2.3.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan ...	15
BAB III	METODE PENELITIAN	17
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	17
3.1.1	Definisi Operasional.....	17
3.2	Populasi dan Pengambilan Sampel	18
3.2.1	Populasi	18
3.2.2	Sampel.....	19
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.3.1	Jenis Data	20
3.3.2	Sumber Data.....	20
3.3.3	Pengumpulan Data	20
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	22
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	22
3.4.1.1	Analisis Deskriptif	22
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.4.3	Uji Hipotesis	24
3.4.3.1	Uji t (Uji Signifikan Parameter Individual)	24
3.4.3.2	Partial Least Square (PLS)	24
3.4.3.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i>	24
3.4.3.4	Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	25
3.4.3.5	Uji R Square (R^2) Uji Q Square (Q^2).....	25
3.5	Kerangka Model Penelitian.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Deskriptif Objek Penelitian.....	28
4.1.1	Sejarah JNE.....	28
4.1.2	Deskriptif Data	30
4.1.2.1	Deskriptif Data Responden	30
4.1.2.2	Deskriptif Data Penelitian	32
4.1.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
4.1.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
4.1.3.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
4.1.3.3	Uji Validitas Konvergen	40
4.1.3.4	Uji Validitas Diskriminan	41
4.1.3.5	Uji Reliabilitas	42
4.1.3.6	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.1.3.7	R Square	43
4.1.3.8	Q Square	44
4.1.3.9	Uji t-Statistik	45
4.1.3.10	Koefisien Jalur (Path Coefficients)	46

4.2	Pembahasan.....	49
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas.....	49
4.2.2	Pengaruh Harga Dengan Loyalitas.....	50
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan Dengan Loyalitas	50
4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Melalui Kepuasan	50
4.2.5	Pengaruh Harga Dengan Loyalitas Melalui Kepuasan	51
4.2.6	Pengaruh Kepercayaan Dengan Loyalitas Melalui Kepuasan	51
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	53
V.1	Simpulan	53
V.2	Keterbatasan Penelitian.....	54
V.3	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Top Brand Award JNE Tahun 2015 - 2017	2
Tabel 2	Pengukuran Variabel.....	18
Tabel 3	Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 4	Kisi – Kisi Instrumen	21
Tabel 5	Interprestasi Penilaian Responden	23
Tabel 6	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Alpha	24
Tabel 7	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	30
Tabel 8	Karakteristik Responden Menurut Usia	31
Tabel 9	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	31
Tabel 10	Frekuensi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	33
Tabel 11	Frekuensi Penilaian Variabel Harga (X_2).....	34
Tabel 12	Frekuensi Penilaian Variabel Kepercayaan (X_3).	34
Tabel 13	Frekuensi Penilaian Variabel Kepuasan (Z)	35
Tabel 14	Frekuensi Penilaian Variabel Loyalitas (Y).....	36
Tabel 15	Hasil <i>Outer Model</i> 1	38
Tabel 16	Hasil <i>Outer Model</i> 2	39
Tabel 17	<i>Outer Loading Factor</i>	40
Tabel 18	<i>Fornell Lacker Criterium</i>	41
Tabel 19	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
Tabel 20	<i>Composite Reliability</i>	42
Tabel 21	<i>Cronbach's Alpha</i>	42
Tabel 22	Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i>	43
Tabel 23	Hasil Uji t - Statistik.....	45
Tabel 24	Hasil Koefisien Analisis Jalur.....	46
Tabel 25	Interprestasi Hasil Koefisien Jalur	47
Tabel 26	<i>Indirect Effects</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian	13
Gambar 2	Langkah-langkah Analisis PLS.....	25
Gambar 3	Kerangka Model Penelitian.....	29
Gambar 4	Hasil Outer Model.....	37
Gambar 5	Hasil Outer Model Setelah Re-estimasi	39
Gambar 6	Inner Model.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data Kuesioner |
| Lampiran 3 | Hasil Deskripsi Data Responden |
| Lampiran 4 | Hasil <i>Output Outer Model PLS</i> |
| Lampiran 5 | Surat Riset |