

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS DI  
KECAMATAN BULELENG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh**

**Kadek Ayunda Padmawati**

**NIM 1817041129**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**


**SKRIPSI**


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

  
Gede Prita Agus Jana Supila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001


  
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 1982072920102203

Skripsi oleh Kadek Ayunda Padmawati ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 21 Februari 2022

dewan Penguji

  
Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

(Ketua)

  
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)

  
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.M  
NIP. 197611102014042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 21 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309211015041001



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, AK, CA, CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Singaraja, 21 Februari 2022  
Saya membuat pernyataan,



  
Natus Ayurda Padmawati  
Nim. 1817041129

## **MOTTO**

**“JANGAN HANYA KARNA PROSESMU TIDAK SECEPAT  
ORANG LAIN, KAMU MERASA GAGAL. SEMUA AKAN  
HADIR MENURUT TAKDIR”**



## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA selaku pembimbing I dan Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada orang tua teristimewa Komang Darmawan dan Ketut Sriastini yang telah memberikan doa, nasihat, motivasi, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada saudara-saudara tercinta Putu Agus Pranstyia dan Komang Diah Dharmayani serta keluarga besar tercinta yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Kepada Teman dan Sahabat saya yang telah melewati banyak rintangan dan yang setia mendengar keluh kesah serta memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng**”. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan tanggung jawab telah memberikan arahan, bimbingan, masukan serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi dalam perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses pengimputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan nilai perkuliahan.



9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada orang yang teristimewa Ayah Komang Darmawan dan Ibu tercinta Ketut Sriastini, saudara tercinta Putu Agus Pranstya dan Komang Diah Dharmayani serta keluarga besar tersayang yang tiada henti memberikan dukungan moral, motivasi dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Pada teman-teman Kelas F Manajemen dan VII B Pemasaran lainnya, serta mahasiswa di lingkungan Jurusan Manajemen yang memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Orang tersayang yang senantiasa ada I Wayan Agus Pardita yang telah membantu dalam penyusunan skripsi, memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu perlu mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang.

Singaraja, 21 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Kepercayaan.....	14
2.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	14
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	15
2.2.3 Indikator Kepercayaan.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19

2.5	Hubungan Antar Variabel .....	23
2.5.1	Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. ....	23
2.5.2	Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.5.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.6	Kerangka Berpikir .....	25
2.7	Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....		28
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian... ..	28
3.2	Rancangan Penelitian... ..	28
3.3	Subjek dan Objek Penelitian... ..	29
3.4	Sampel Penelitian.....	29
3.5	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian... ..	30
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data. ....	31
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data .....	34
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.8	Rancangan Pengujian Hipotesis. ....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN... ..		41
4.1	Deskripsi Data... ..	41
4.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	42
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3	Analisis Regresi Berganda .....	47
4.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
4.5	Pengujian Hipotesis .....	50

4.5.1	Hubungan Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan(Y) .....	50
4.5.2	Hubungan Kepercayaan( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan(Y) .....	50
4.5.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan(Y). .....	51
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.6.1	Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng .....	51
4.6.2	Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng .....	53
4.6.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng .....	55
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	56
4.8	Implikasi Penelitian.....	57
4.8.1	Implikasi Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.8.2	Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>59</b>
5.1	Rangkuman.....	59
5.2	Simpulan.....	60
5.3	Saran.....	62
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-Oktober 2021.....	2
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Loyalitas Pelanggan.....	5
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kepercayaan.....	7
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	8
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1	Definisi dan Operasional Variabel penelitian.....	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-smirnov Test.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastitas Menggunakan Uji Glejser.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng .....	26
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-P Plot.....	43
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> ....	46
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng.....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran. 01	Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-Oktober 2021.....	67
Lampiran. 02	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.....	68
Lampiran 03	Kuisioner Penelitian.....	74
Lampiran 04	Tabulasi Data Sampel Awal Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) Dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Lampiran 05	Deskripsi Data Responden.....	78
Lampiran 06	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	79
Lampiran 07	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian.....	81
Lampiran 08	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik.....	87

