

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

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
Ketut Elsa Kusuma Dewi
NIM 2117041036**

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

2025

SKRIPSI

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



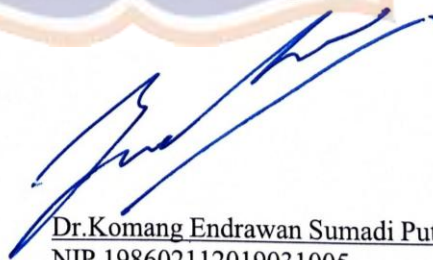
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

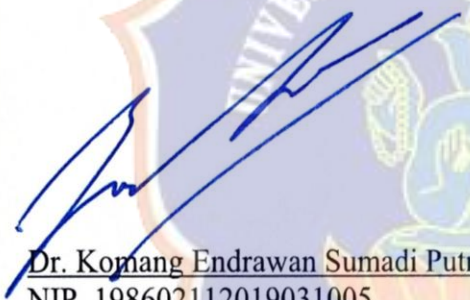
Skripsi oleh Ketut Elsa Kusuma Dewi ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Juni 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra., S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



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

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Buleleng”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya 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/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Ketut Elsa Kusuma Dewi
NIM2117041036

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi atas kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

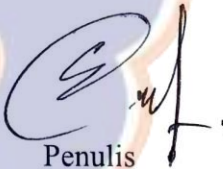
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lesmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepada kedua orang tua saya (Ketut Budayasa dan Luh Ariani), saudara (Gede Surya Prakasa, Komang Risa Anggareni, dan Putu Rian Sanjaya) yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 25 Mei 2025



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
 BAB II KAJIAN TEORI	 14
2.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kepercayaan	18
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	18
2.3.2 Indikator Kepercayaan	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
2.5 Hubungan antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.5.2 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.6 Kerangka Berpikir	29

2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Rancangan Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	33
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	35
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	38
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	40
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.6 Hipotesis Statistik.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data	49
4.2 Pengujian Asumsi	54
4.2.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.5 Pengujian Hipotesis	60
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	60
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	61

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Buleleng.....	62
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Buleleng	67
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Buleleng.....	71
4.7 Implikasi	73
4.8 Keterbatasan Penelitian	74
 BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Rangkuman	76
5.2 Simpulan	77
5.3 Saran	78
 DAFTAR RUJUKAN	80
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengiriman Barang J&T <i>Express</i> Buleleng tahun 2024	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Terikat Penelitian	35
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	37
Tabel 3.5 Definisi dan Operasional Variabel Bebas Penelitian.....	39
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	41
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	42
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.6 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i>	56
Tabel 4.8 Uji Glejser	57
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji-t (Secara Parsial)	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Top Brand Award Kategori Jasa Kurir	3
Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T <i>Express</i> Buleleng	29
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	54
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
Lampiran 2. Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 3. Observasi Awal Variabel Kepercayaan	87
Lampiran 4. Google Review Penggunaan J&T Express Buleleng	88
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 6. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian	93
Lampiran 7. Tabulasi Penelitian	96
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	105
Lampiran 9. Hasil Pengujian Asumsi	108
Lampiran 10. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
Lampiran 11. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	110
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	111