

**ANALISIS PENGARUH KINERJA LAYANAN DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PENGIRIMAN BARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun Oleh:

**SETO ADI SETYO**

**B 100 160 234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**Analisis Pengaruh Kinerja Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang.**

Yang ditulis dan disusun oleh:

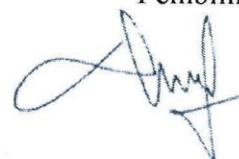
**SETO ADI SETYO**

**B 100 160 234**

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Pembimbing

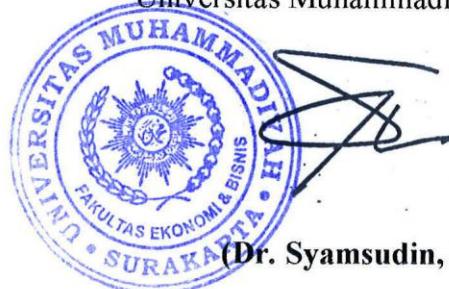


**(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, M.M.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

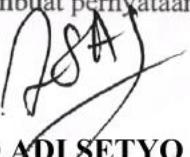
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SETO ADI SETYO  
NIRM : B100160234  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KINERJA LAYANAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DALAM  
MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

02 Mei 2020  
Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

  
SETO ADI SETYO

## **MOTTO**

“...Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah sebaik-baik Pelindung...”

(Q.S. Al-Imran: 173)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Asy Syrah: 6)

“Ingat!!! Selalu libatkan Allah SWT dalam segala urusan”

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur atas kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, hingga terselesaikan skripsi ini. Sebuah karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberiku kesempatan untuk merasakan hidup di dunia ini dan selalu memberikanku hal terbaik dengan hidayah dan karunia Nya.
2. Rasulullah SAW Semoga Shalawat dan Salam Selalu Tercurah Kepada Beliau Nabi Muhammad Saw, Keluarga Serta Sahabat.
3. Kedua Orang Tuaku, Bapak Suyoto dan Ibu Rustiwati yang selalu memberikanku kasih sayang yang luar biasa serta mendidikku dengan penuh kesabaran dan selalu mendoakanku. Terimakasihku tidak akan sanggup mewakili semua yang kalian berikan.
4. Nenekku Sumidah, kakak-kakakku dan si kecil Zafran.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi, penulis hanya bisa mengucapkan *Syukron Wa Jazaakumullahu Khoyron*.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kinerja layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat di Surakarta yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang, dengan jumlah sempel 150 responden. Teknik pengambilan sempel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Hasil dari analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kinerja layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (2) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (4) kinerja layanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, (5) kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan.

Kata kunci: kinerja layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to analyze the effect of service performance and satisfaction on customer loyalty with trust as an intervening variable in using freight forwarding services.*

*The population used in this study is the people in Surakarta who have used goods delivery services, with a sample size of 150 respondents. The sampling technique in this study uses non probability sampling with a purposive sampling method.*

*The results of data analysis in this study show that: (1) service performance has no effect on customer loyalty, (2) satisfaction has an effect on customer loyalty, (3) trust has an effect on customer loyalty, (4) service performance has no effect on trust, (5) satisfaction influences trust.*

*Keywords:* service performance, satisfaction, trust, and customer loyalty.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadirat Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kinerja Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang” dengan sangat baik. Skripsi ini penulis buat guna diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar selalu memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat meyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. dan Bapak Drs. Sri Padmantyo, MBA. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Seluruh staf dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak Suyoto dan Ibu Rustiwati dan juga keluarga yang selalu mendoakan, memberi nasihat dan dukungan baik jasmani rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan penelitian ini penulis masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang penulis sajikan dengan segala kekurangan dan keterbatasan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, April 2020

Seto Adi Setyo

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	16

C. Hipotesis .....	19
D. Kerangka Pemikiran .....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Definisi dan Operasional Variabel .....	25
C. Data dan Sumber Data.....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Desain Pengambilan Sampel .....	30
F. Metode Analisis Data.....	31

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif .....	37
B. Analisis Data .....	43
C. Uji Normalitas Data.....	45
D. Analisis Regresi Berjenjang .....	47
E. Uji Asumsi Klasik .....	50
G. Pembahasan.....	57

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan Penelitian .....	62
C. Saran .....	62

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan perbulan .....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Pengiriman Barang.....	42
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	43
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	45
Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Berjenjang.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastiditas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji F .....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Uji Nilai t .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P Plot.....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Uji Normalitas
- Lampiran 4. Uji Regresi Berjenjang
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Uji Ketetapan Model