

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN PT  
TIKI JALUR NUGRAHA EKA CABANG KOTA BLITAR**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen (S.M)



**Disusun Oleh**

Abi Faturahman Akbar

201910160311563

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada Jasa Pengiriman PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kota Blitar)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Abi Faturahman Akbar  
NIM : 201910160311563  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:


Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.  
Penguji I : Prof. Dr. Widayat, M.M.  
Penguji II : Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Nurul Asfiah, M.M.

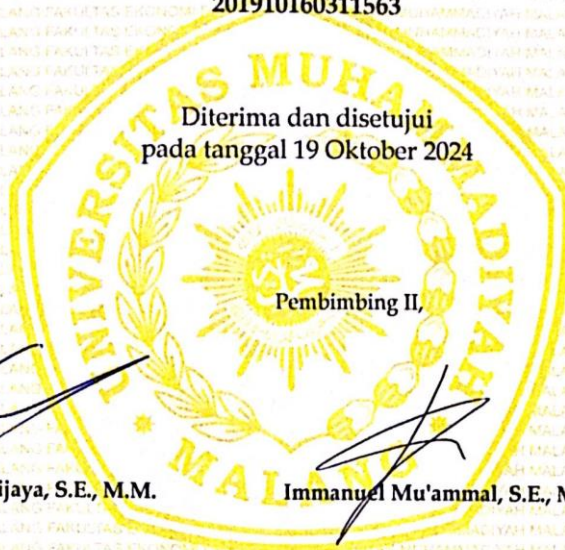
**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Pada Jasa Pengiriman PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kota Blitar)**

Oleh :


**Abi Faturahman Akbar  
201910160311563**


Diterima dan disetujui  
pada tanggal 19 Oktober 2024



Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**


  
**Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



  
**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

  
**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI

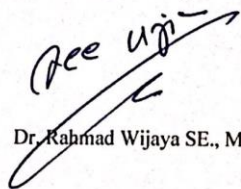
#### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA JNE CABANG KOTA BLITAR

Oleh:  
**Abi Faturahman Akbar**  
**201910160311563**

Malang, 3 Oktober 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Rahmad Wijaya SE., M.M.

Pembimbing II



Immanuel Mu'amal S.E., M.M.

## LEMBAR ORISANILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Abi Faturahman Akbar

NIM :201910160311563

Program Studi : Manajemen

Surel :

Dengan ini, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya ilmiah sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dan hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan-bahan sumber acuan dengan menyediakan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 08 November 2024

Yang membuat pernyataan



(Abi Faturahman Akbar)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TIKI JALUR NUGRAHA  
EKA CABANG KOTA BLITAR**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang

Email :

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi di era modern telah membuat kehidupan manusia menjadi lebih praktis dan efisien, yang pada akhirnya mengubah perilaku konsumen dan kebiasaan berbelanja, termasuk dalam hal pengiriman barang. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melalui JNE Express, yang menawarkan berbagai layanan pengiriman paket dan lainnya. Perusahaan ini memiliki lebih dari 1.500 cabang dan titik layanan yang tersebar di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Metode pengumpulan data menggunakan sampel, dengan teknik non-probability-based sampling dengan total sampel sebanyak 95 responden Pelanggan JNE Express di wilayah Blitar yang telah menggunakan jasa pengiriman dalam 4 bulan terakhir. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER  
SATISFACTION AT PT TIKI JALUR NUGRAHA EKA BLITAR CITY  
BRANCH**

Management Study Program

Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Malang

Email:

**ABSTRACT**

*Technological advancements in the modern era have made human life more practical and efficient, ultimately changing consumer behavior and shopping habits, including in the realm of goods delivery. One company providing delivery services is PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) through JNE Express, which offers various package delivery services and more. This company has over 1,500 branches and service points spread across Indonesia. This study aims to analyze the impact of service quality and trust on customer satisfaction with JNE's delivery services in the Blitar City branch. The study employs a quantitative approach, with data collection using a non-probability sampling technique, involving a total of 95 respondents who are JNE Express customers in the Blitar area and have used the delivery service within the past 4 months. The analysis tool used in this study is multiple regression analysis. The study results indicate that service quality affects customer satisfaction with JNE's delivery services in the Blitar City branch, while trust does not have a significant impact on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohhim*

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala hidayah dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Kota Blitar” dapat terselesaikan dengan baik.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang sudah sedia memberikan bantuan dan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan menyusun skripsi ini. Untuk itu saya menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., Msi. atas segala dukungan dan fasilitas yang telah diberikan kepada kami selama proses penelitian ini berlangsung.
2. Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Dr. Idah Zuhroh, MM. atas arahan dan kesempatan kami untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dr. Nurul Asfiah, MM. atas dukungan dan motivasi selama penelitian ini berlangsung.
4. Bapak Dr. Rahmad Wijaya SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Immanuel Mu'amal SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, arahan dan bimbinganya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
5. Seluruh jajaran Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang, terutama Bapak Dr. R. Iqbal Robbie MM. yang telah memberikan dukungan dan perhatian khusus kepada saya agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu saya tercinta Endang Sri Nur Hidayati. Berkat dukungan moral maupun materiil, do'a yang tak kunjung henti dan kasih sayang yang luar biasa yang diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Sahabat saya dan teman seperjuangan saya Alqan Waitcorny dan Elang Pujangga, yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dan mengatasi semua ini dengan baik.
8. Semua pihak yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah kalian berikan. Aamiin.

Kepada mereka semua yang saya sebutkan satu persatu, hanya ungkapan dan ucapan terimakasih dan do'a yang tulus yang dapat saya berikan, semoga segala



yang telah mereka berikan kepada saya di balas oleh Allah SWT sebagai amal baik dan bekal pada akhir zaman.

Demikian dengan segala kekurangan dan keterbatasan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan. Kritik dan saran dari manapun sangat saya harapan untuk penyempurnaan karya tulis selanjutya.

Malang, 3 September 2024

Penulis,

Abi Faturahman Akbar



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	4
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	8
TINJUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Landasan teori .....	11
C. Kerangka Pikir .....	17
D. Hipotesis .....	17
BAB III .....	20
METODE PENELITIAN .....	20
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Lokasi Penelitian .....	20
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Analisis Data .....	20
1. Populasi .....	20
2. Sampel .....	20
3. Teknik pengambilan sampling .....	21
4. Variabel penelitian .....	22

5. Definisi operasional variabel.....	22
6. Jenis Data .....	25
7. Teknik Pengumpulan Data.....	25
8. Penskalaan Data .....	26
D. Uji Instrumen .....	26
1. Uji Validitas .....	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
3. Analisis Statistik Deskripsi .....	28
E. Uji Asumsi Klasik.....	28
1. Uji Normalitas .....	28
2. Uji Multikolinearitas.....	29
3. Uji Heterokedastisitas .....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	30
2. Regresi Linear Berganda.....	30
G. Uji Hipotesis .....	31
1. Uji - f.....	32
2. Uji - t.....	32
BAB IV .....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
B. Karakteristik Responden .....	35
C. Hasil Uji Instrument .....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas.....	41
3. Deskripsi Jawaban Responden .....	42
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Hasil Uji Normalitas .....	48
2. Uji Multikolinieritas .....	49
3. Uji Heterokedastisitas .....	50
E. Hasil Analisis Data.....	51
1. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	51

2. Uji Kelayakan Model ( Uji F) .....	52
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
4. Uji t ( Parsial ) .....	54
F Hasil Uji Hipotesis .....	56
G. Pembahasan .....	57
H. Keterbatasan Penelitian .....	61
BAB V .....	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sampel Jenis Keluhan Konsumen Dari Ulasan JNE cabang Blitar	15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Pekerjaan .....	47
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel Kualits Pelayanan .....	48
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan .....	50
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 7 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4.8 Persepsi Responden Terhadap Kepercayaan (X2) .....	56
Tabel 4.9 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	58
Tabel 4.10 Hasil Data Tes Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Account Google JNE cabang Blitar .....	14
Gambar 1.2 Rating Dan Ulasan JNE cabang Blitar.....	15
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	82
Lampiran 3 Hasil Instrument.....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 5 Hasil Analisis Data .....	98



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI' secumenical and religious relationships. In Aswaja Pressindo.
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. 2022. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan'. *Jurnal STEI Ekonomi* 31 (02): 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Casalo, V. L., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2011). The Generation Of Trust In The Online Services And Product Distribution: The Case Of Spanish Electronic Commerce. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314. <https://doi.org/10.2307/3172742>.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, L. S. & Putri, A. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Lentera Bisnis Manajemen*, 1(2), 78-85.
- Hendayana, Y. & Sari, A. M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede. *Mediastima*, 27(2),154-169.
- Hill, R. (1998). What sample size is “enough” in internet survey research. *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century*, 6(3–4), 1–12.
- Hilaliyah, S. A., Djawahir, H. A., & Susilowati, C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 4(e-ISSN : 2581-1584), 172–187.



- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18(1), 182-191.
- Khakim, L., A., & Manarsih. (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima”. *Journal Bisnis dan Manajemen*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education Limited.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (Issue v. 1). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. 5th edn. Erlangga. Jakarta.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Panjaitan, J. E. & Yuliati, A. L.. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *Jurnal manajemen*, 11(2), 265-286.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balik Papan.

- Ridwan, A., & Muhajirin. (2021). PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN SICEPET EXPRES KOTA BIMA. *Satyagraha*, 04(02), 73–89.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Tiza, M. F. & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Padang). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta.



# Ekonomi Umm

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Kota Blitar

### Document Details

trn.oid::1.3014270011

17 Pages

4,989 Words

Sep 20, 2024, 10:49 AM GMT+7

32,347 Characters

Sep 20, 2024, 10:59 AM GMT+7

Jamanika\_ABI\_-563\_Abi\_Faturahman.docx

108.1 KB

## 0% Overall Similarity

### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

### Top Sources

0%	Internet sources
0%	Publications
0%	Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.