

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap
Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Anteraja di Kota
Malang**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Fahrullah

201910160311391

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI ANTERAJA DI KOTA
MALANG**

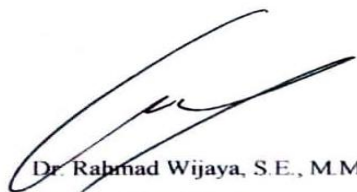


Oleh:

Fahrullah
201910160311391

Malang, Oktober 2023 telah disetujui oleh:

Pembimbing I,


Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.
NIDN : 0023036802

Pembimbing II,


Novita Ratna Satiti, SE., MM.
NIDN : 0709118702

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI ANTERAJA
DI KOTA MALANG**

Oleh :

Fahrullah

201910160311391

Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 November 2023

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI ANTERAJA DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Fahrullah**

NIM : **201910160311391**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Penguji II : **Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.**

Penguji III : **Novita Ratna Sattiti, S.E., M.M.**

Penguji IV : **Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Fahrullah
NIM : 201910160311391
Program studi : Manajemen
Surel : fahrullah1212@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Malang, (06 Desember 2023)

Yang Membuat Pernyataan,



(Fahrullah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Anteraja di Kota Malang” ini dapat terselesaikan. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal ini:

1. Prof. Dr. Fauzan M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiyah M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan dan dukungan agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan bimbingannya agar skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya selalu mendoakan, memberikan semangat dan bekerja keras untuk pendidikan saya.
7. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang selama ini.
8. Terimakasih untuk *partner* skripsi saya, Gilang Aprillian Hadi, Ahmad Fiqih Sholahuddin, dan Fajrunnaim Annasiri yang telah menemani dan bersedia untuk berjuang bersama dengan saya dalam segala situasi suka dan duka hingga penelitian ini selesai.
9. Terimakasih untuk orang terdekat saya, yang telah menyediakan waktu untuk menemani saya selama penyelesaian skripsi penelitian saya, serta memberikan dukungan moril agar skripsi ini selesai pada waktunya.

Meskipun Penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin, Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan dan kekurangan ini saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Oleh sebab itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sebagai penyempurnaan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Malang, 18 November 2023

Fahrullah

201910160311391



Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori	14
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Kualitas Layanan	16
2.2.3 Kepercayaan	18
2.3 Kerangka Pikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	21
3.2.3 Teknik Sampling	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	23
3.4 Data dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Pengukuran Data	29
3.7 Uji Instrumen	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	30
3.8 Teknik Analisis Data	31
3.8.1 Analisis Deskriptif	31
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	33

3.10	Uji Hipotesis	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan Jasa ekspedisi Anteraja.....	35
4.2	Data Karakteristik Responden.....	36
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Hasil Analisis Data	39
4.4.1	Analisis Rentang Skala	39
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.5.1	Uji Normalitas	47
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	48
4.5.3	Uji Multikolinieritas	49
4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
4.7	Hasil Uji Hipotesis	52
4.7.1	Uji t.....	52
4.8	Pembahasan	53
4.8.1	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Ekspedisi Anteraja	53
4.8.2	Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Ekspedisi Anteraja	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		66

Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Data terbaru mengenai jenis keluhan dari ulasan Konsumen Jasa Ekspedisi Anteraja	8
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4. 1. Jenis Produk dan Layanan Anteraja	35
Tabel 4. 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4. 4. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 5. Rentang Skala.....	40
Tabel 4. 6. Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4. 7. Hasil Rentang Skala Variabel Kepercayaan.....	45
Tabel 4. 8. Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4. 9. Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4. 11. Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 13. Hasil Uji-t	52

Daftar Gambar

Gambar 1. 1. Perusahaan jasa ekspedisi yang paling dikenal oleh konsumen	3
Gambar 1. 2. Data perusahaan ekspedisi dengan keluhan terbanyak.....	7
Gambar 1. 3. Ulasan Pengalaman Konsumen Jasa Ekspedisi Anteraja.....	8
Gambar 2. 1. Kerangka Pikir	19



DAFTAR PUSTAKA

- Anteraja. (2020) Diambil 10 Oktober 2023 dari <https://anteraja.id/id/services>
- Achmad, R. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MITRA EKSPEDISI LION PARCEL CABANG PELAIHARI CV. RIKO* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Cahyati, N. K., dan Seminari. N. K. 2020. “*The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality and Marketing Experience on Repurchase Intention (Study in PT Pos Indonesia Expedition Services)*.” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (2):128–35.
- Casaló, L. V., Flavián, C., dan Guinalú, M. (2011). The generation of trust in the online services and product distribution: the case of Spanish electronic commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(3), 199.
- Databoks.Katadata. (2022). “Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021).” *Databoks*. Diambil 29 Mei 2023
- Databoks.Katadata. (2022). “Startup Logistik yang Paling Banyak Dikenal Responden (Q1 2022).” *Databoks.Katadata.co.id*. Diambil 29 Mei 2023
- Dewantoro, N. A. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada ekspedisi Sicepat ekspres Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Diza, F., Moniharapon, S., dan Ogi, I. W. 2016. “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada PT. Fifgroup cabang Manado) *the influence of service quality, product quality and trust on customer satisfactoin (study at PT. Fifgroup branch Manado)*.” *Jurnal EMBA* 109(1):109–19.
- Ghozali, I. 2011. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: UNDIP.

- Hendayana, Y., dan Sari, A. M. E. 2021. “Pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna JNE express Pondok Gede.” *Mediastima* 27(02):153–69.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Khamali, A. F., Suddin, A., dan Sutarno. 2018. “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan trust terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia cabang Solo.” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 12(Desember):184–95.
- Kim, D. J., Donald L. F., Raghav, R. H., dan Raghav, H. 2003. “Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce.” *Ninth Americas Conference on Information Systems* 21:157–67.
- Kotler, P, dan Kevin L. K. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. 13 ed. disunting oleh A. Maulana dan W. Hardani. Jakarta: Erlangga.
- Lacako. 2023. “Ulasan pengalaman layanan Anteraja.” *Lacako*. Diambil 29 Mei 2023
- Lestari, D. A., dan Hidayat, I. 2019. “Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Global Jet express (J&T) Surabaya.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 8(7).
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen pemasaran jasa*. Vol. 18. 2 ed. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Malhotra, N. K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Vol. 1. 4 ed. Jakarta: PT Indeks.
- Malhotra, N. K. 2010. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Vol. 2. 4 ed. Jakarta: PT Indeks.
- Marlina W. R., Saidani, B., dan Fadillah, F. N. 2021. “Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* 2(1).
- Maulana, A. S. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.” *Jurnal Ekonomi* 7(2):113.

- Mayer, R. C., James H. D., dan David, S. F. 1995. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Source: The Academy of Management Review* 20(3):709–34.
- Noeraini, I. A., dan Sugiono. 2016. "Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(5).
- Nurhayati, P., dan Juanimi, H. (2022) Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada kepercayaan pelanggan PT. Global Jet express (Survei Pada Pelanggan J&T Express Cabang Astanaanyar Kota Bandung). Skripsi(S1) thesis, Universitas Pasundan Bandung.
- Parasuraman, Valarie, A. Z., dan Leonard, L. B. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64.
- Putri, C. A., & Yoga, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan J&T express di Karanganyar (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- Reza, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Di Toko Online (Studi Empiris yang dilakukan pada OLX.co.id di Yogyakarta).
- Ridwan, A., dan Muhajirin. 2021. "Oengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sicepat express kota Bima." *Jurnal Satyagraha* 04(02).
- Rizaty, M. A. 2022. "Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021)." *Databoks*. Diambil 29 Mei 2023
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang Ninja Express di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73-85.

- Rofiqoh, I., Asiyah, S. dan Budi, P. A. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018).” *e-Jurnal Riset Manajemen* 1(1).
- Sakti, B. J., dan Mahfudz. 2018. “Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang).” *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* 7(4):1–8.
- Soegoto, A. S. 2013. “Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen.” *Jurnal EMBA* 1(3):1271–83.
- Sudaryana, Y. 2020. “Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos Indonesia (persero) kota Tangerang.” *Journal of Management* 4(1):447. doi: 10.25157/mr.v4i1.2954.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Sumarwan, U. (2017). *Perilaku Konsumen, Teori, dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wayuni, N. P. A. R., dan Adam, R. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan J&T ekspres. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(4), 355-365.

Yuniarta, F., Barokah, I. dan Wulandari, G. A. 2019. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (The Effect of Trust and Service Quality to Customer Loyalty Users Delivery Service Package in PT. JNE Express Branch Jember with Satisfaction as Intervening Variables).” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 6(1):152–58.



Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keuasan Pelanggan pada Jasa Ekspedisi Anteraja di Kota Malang

ORIGINALITY REPORT

17% SIMILARITY INDEX	17% INTERNET SOURCES	9% PUBLICATIONS	11% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpare.ac.id Internet Source	3%
2	www.researchgate.net Internet Source	1%
3	jurnal.uwp.ac.id Internet Source	1%
4	e-journal.potensi-utama.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.unej.ac.id Internet Source	1%
6	publikasi.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%
8	erepo.unud.ac.id Internet Source	1%
	pub.unj.ac.id	