

**PENGARUH KINERJA LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA ESL EXPRESS JEPARA)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

MUHAMMAD ZUBAIR

NIM. 151110001654

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KINERJA LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA ESL EXPRESS JEPARA)

skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk diseminarkan dihadapan

Tim reviewer pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Muhammad Zubair
NIM : 151110001654
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



(Dr. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M)

NIY. 1740719 99 134

Tanggal ... 4 / 10 / 19 ...

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA ESL EXPRESS JEPARA)

Nama Penyusun : Muhammad Zubair
NIM : 151110001654
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari Sabtu, tanggal 5 Oktober 2019

Penguji I



(Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.)
NIDN. 0615107001

Penguji II



(Anna Widiastuti, S.E., M.Si.)
NIDN. 0602107401

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



(H. Much. Imron, S.E., M.M)
NIDN. 0602086501

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-I Program Studi Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S-I) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul : “Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada ESL Express Jepara)”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:

a. Bapak Dr. Samsul Arifin, S.E., M.M.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 4 Oktober 2019



Muhammad Zubair
NIM: 151110001654

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jangan pernah berhenti berdoa, dan jangan pernah berhenti berusaha.”

PERSEMBAHAN:

Puji dan syukur selalu saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan lancar, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ☞ Kedua orang tua saya tercinta, karena mereka yang selalu mendoakan saya.
- ☞ Kepada Kyai saya sekaligus orang tua saya yaitu Abah KH. Mundziri Jauhari dan Abah KH. Ahmad Roziqin sekeluarga, karena mereka yang sudah mengasuh saya, membimbing saya selalu mendoakan dan menyayangi saya seperti anak kandung, serta selalu menyemangati saya untuk mencapai segala keberhasilan baik duniawi maupun ukhrowi.
- ☞ Teman-teman seperjuanganku yang telah berjuang bersama-sama dalam mencapai sebuah kesuksesan khususnya Ni'am, Andi, Laela, Mbak Ita, Mak Uswatun, Mak Brilliant, Aryant, Riski, Fendi, Elli, Alfi, Fuadlin, Antoni, Carisa, dan lainnya yang belum saya sebutkan.
- ☞ Bapak dan ibu dosen yang selalu membimbing saya.
- ☞ Almamaterku tercinta Universitas Islam Nahdhatul Ulama Jepara.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi kompetisi usaha yang semakin ketat saat ini, seperti jasa pengiriman barang banyak perusahaan yang berorientasi pada konsumen. Sehingga perusahaan menggunakan strategi pemasaran yang terintegrasi dengan tujuan meningkatkan kepuasan konsumen dalam menentukan pilihan. Hal ini membuat perusahaan jasa pengiriman barang akan berusaha bersaing dalam menarik hati pelanggan. Selain hal tersebut, yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu adanya fenomena dan riset gab yang ditemukan dalam penelitian terdahulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen di ESL Express Jepara. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang memutuskan menggunakan jasa pengiriman di ESL Express Jepara. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber data (Sugiyono, 2011). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kinerja layanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan komitmen (X_3). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu loyalitas konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan data primer yang berupa hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan program *IBM SPSS Statistic 20.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kinerja layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan variabel komitmen berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan secara simultan variabel kinerja layanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Nilai koefisien Determinasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,713. dalam hal ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Variabel Komitmen dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Loyalitas Konsumen dengan nilai sebesar 71,3% sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di analisis dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kinerja layanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas

Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan komitmen Terhadap Loyalitas konsumen (Studi pada ESL Express Jepara)” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata I (S-I) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara
2. Bapak H. Much Imron, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
3. Bapak A. Khoirul Anam, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Bapak Dr. Samsul Arifin, S. E., M. M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikannya Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah membimbing dan membantu sampai penulis dapat menyelesaikan studi.

6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unisnu Jepara yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya Bapak Mohlas dan Ibu Surati, terima kasih banyak atas segala nasehat, curahan kasih sayang yang tiada hentinya, yang selalu mendoakan saya disetiap hembusan nafas, serta dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat & Teman dekat saya yang selalu membantu dan menemani dalam mencari data di objek penelitian dan tiada henti memberi semangat khususnya Ni'am, Andi, Laela, Mbak Ita, Mak Uswatun, Mak Brilliant, Aryant, Riski, Fendi, Elli, Alfi, Fuadlin, Antoni, Carisa, dan lainnya yang belum saya sebutkan.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unisnu Jepara yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jepara, 4... Oktober... 2019


Muhamad zubair

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup (batasan masalah)..... | 9 |
| 1.3. Rumusan Masalah | 10 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.6. Sistematika Penelitian | 11 |
| BAB II | 17 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 17 |
| 2.1.1 Loyalitas Konsumen..... | 17 |
| 2.1.2 Kinerja Layanan | 18 |
| 2.1.3 Kepercayaan..... | 20 |
| 2.1.4 Komitmen..... | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 25 |
| 2.4 Perumusan Hipotesis | 25 |
| 2.4.1 Kinerja Layanan | 25 |
| 2.4.2 Kepercayaan..... | 26 |
| 2.4.3 Komitmen..... | 27 |
| 2.4.4 Loyalitas Konsumen..... | 27 |

| | |
|---|----|
| BAB III | 29 |
| METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.3 Data dan sumber data. | 31 |
| 3.3.1. Data..... | 31 |
| 3.3.2. Sumber Data..... | 31 |
| 3.4 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel Dan Jumlah Sampel..... | 32 |
| 3.4.1 Populasi..... | 32 |
| 3.4.2 Teknik pengambilan sampel..... | 33 |
| 3.4.3 Jumlah sampel..... | 33 |
| 3.5 Metode pengumpulan data | 34 |
| 3.5.1 Kuesioner | 34 |
| 3.5.2 Studi Pustaka..... | 34 |
| 3.6 Metode Pengolahan Data..... | 34 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 36 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 36 |
| 3.7.2 Analisis Kuantitatif | 36 |
| 3.7.2.1. Uji Kualitas Data | 36 |
| 3.7.2.3. Regresi Linier Berganda..... | 41 |
| BAB IV | 45 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 45 |
| 4.1.1. Gambaran Singkat ESL Express Jepara..... | 45 |
| 4.2. Deskripsi Responden | 46 |
| 4.2.1. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.2.2. Deskripsi Berdasarkan Usia..... | 47 |
| 4.2.3. Deskripsi Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 48 |
| 4.2.4. Deskripsi Berdasarkan Status Responden..... | 49 |
| 4.3. Deskripsi Variabel..... | 49 |
| 4.3.1. Deskripsi Variabel Kinerja Layanan (X_1)..... | 50 |
| 4.3.2. Deskripsi Variabel Kepercayaan (X_2)..... | 51 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.3.3. | Deskripsi Variabel Komitmen (X_3) | 52 |
| 4.3.4. | Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y) | 53 |
| 4.4. | Analisis Data | 55 |
| 4.4.1. | Statistik Deskriptif | 55 |
| 4.4.2 | Uji Kualitas Data | 56 |
| 4.4.3 | Uji Asumsi Klasik | 59 |
| 4.4.4 | Analisis Regresi Linier Berganda | 64 |
| 4.4.5 | Uji Hipotesis | 66 |
| 4.4.6 | Analisis Koefisien Determinasi | 70 |
| 4.5. | Pembahasan | 71 |
| BAB V | | 76 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 76 |
| 5.1. | Kesimpulan | 76 |
| 5.2. | Saran | 78 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 83 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Tabel Daftar Ongkos Kirim Pesaing ESL Express | 2 |
| Tabel 1. 2 Tabel Jumlah Pelanggan ESL Express Jepara | 4 |
| Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3. 1 Tabel Definisi Oprasional Variabel | 29 |
| Tabel 4.1 Tabel Responden berdasarkan jenis kelamin..... | 46 |
| Tabel 4.2. Tabel Responden berdasarkan usia..... | 47 |
| Tabel 4.3 Tabel Responden berdasarkan tingkat pendidikan..... | 48 |
| Tabel 4.4. Tabel Responden berdasarkan status | 49 |
| Tabel 4.5. Tabel tanggapan responden terhadap variabel kinerja layanan..... | 50 |
| Tabel 4.6. Tabel tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan | 51 |
| Tabel 4.7. Tabel tanggapan responden terhadap variabel komitmen | 53 |
| Tabel 4.8. Tabel tanggapan responden terhadap variabel loyalitas konsumen..... | 54 |
| Tabel 4.9. Tabel Deskriptif statistik | 55 |
| Tabel 4.10 Tabel Uji Vaiditas | 57 |
| Tabel 4.11 Tabel Uji Reliabilitas. | 58 |
| Tabel 4.12. Tabel hasil Uji Kolmogorov | 61 |
| Tabel 4.13. Tabel Hasil Uji Multikoliniretas | 62 |
| Tabel 4.14. Tabel Hasil Regresi berganda..... | 64 |
| Tabel 4.15. Tabel Hasil Uji F..... | 66 |
| Tabel 4.16. Tabel Hasil Uji T..... | 68 |
| Tabel 4.17. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis | 25 |
| Gambar 4.1. Uji Normalitas | 60 |
| Gambar 4.2. Uji Normalitas | 60 |
| Gambar 4.4 Uji F..... | 67 |
| Gambar 4.5. Uji T | 69 |
| Gambar 4.6. Uji T | 69 |
| Gambar 4.7 Uji T. | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuisisioner | 84 |
| Lampiran 2 : Tabel Data Kuesioner | 104 |
| Lampiran 3 : Deskripsi Responden | 89 |
| Lampiran 4 : Deskripsi Variabel | 111 |
| Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas & Reliabilitas | 112 |
| Lampiran 6: Uji Normalitas | 115 |
| Lampiran 7 : Uji Heteroskedasitas | 113 |
| Lampiran 8 : Uji Multikolonieritas | 113 |
| Lampiran 9 : Regresi Linear Berganda | 114 |
| Lampiran 10 : Uji F | 115 |
| Lampiran 11 : Uji T | 116 |
| Lampiran 12 : r Tabel | 117 |
| Lampiran 13 : t Tabel | 118 |
| Lampiran 14 : f Tabel | 119 |
| Lampiran 15 : Surat Izin Penelitian | 120 |