

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada JNE Yos Sudarso Jepara)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh.

VERA TRI FAJRIYATI

NIM. 131110001192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2020**

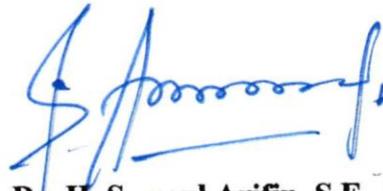
HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Pada JNE Yos Sudarso Jepara)**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Vera Tri Fajriyati
NIM : 131110001192
Program Studi : Manajemen

Disetujui oleh pembimbing



Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

NIY. 174071999134

Tgl. 6 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
JNE YOS SUDARSO JEPARA)**

NAMA : VERA TRI FAJRIYATI
NIM : 131110001192
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

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

Pada Hari Rabu Tanggal 26 Agustus 2020

Penguji I,



H. MUCH IMRON, S.E., M.M.
NIY. 1 650802 97 011

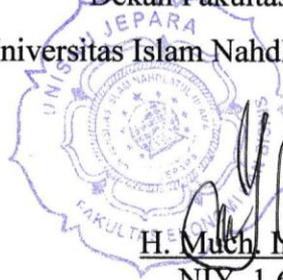
Penguji II,



H. NOOR ARIFIN, S.E., M.Si.
NIY. 1 680817 08 055

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



H. Much Imron, S.E., M.M.
NIY. 1 650802 97 011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu ada Kemudahan”

(QS. Al Insiroh : 5)

“Selalu Ada Jalan Bagi Mereka Yang Mau Berusaha dan Berdoa Tidak Patang Menyerah Karena Kesuksesan itu Kita Sendiri Yang Ciptakan”

Persembahan

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk cinta dan sayangku

- 1. Orang Tua ku tercinta yang untaian do'anya selalu mengiringi langkahkaah kaki menuju kesuksesan dunia dan akhirat.*
- 2. Muhammad Gerry Adi Sukma, suamiku tersayang yang selalu memberi semangat dan setia menemani dalam suka dan duka*
- 3. Aqila, Alesha, Alzena, anakku terkasih yang menjadi inspirasi yang senyumannya mengobati letih dan lelahku*
- 4. Saudara-saudaraku yang turut membantu dengan ihlas atas terlaksananya pembuatan skripsi ini*
- 5. Terima kasih yang tak terhingga buat dosen-dosen ku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada ku*
- 6. Teman-teman senasib seperjuangan di Jurusan Manajemen Angkatan 2013 - 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara . "*
- 7. Kampus kebanggaanku UNISNU Jepara.*

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : VERA TRI FAJRIYATI

NIM : 131110001192

Judul : ***ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN***

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat sebagian maupun keseluruhan tulisan orang lain yang diambil dengan cara meniru dalam bentuk rangkaian kalimat yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah merupakan gagasan atau pemikiran saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

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

Jepara 6 Agustus 2020

VERA TRI



ABSTRAK

Judul : **Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Yos Sudarso Jepara**
Penulis : Vera Tri Fajriyati
NIM : 131110001192
Prodi : Manajemen
Pembimbing I : Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M
Penguji I : H. Much Imron, S.E., M.M
Penguji II : H. Noor Arifin, S.E., M.Si
Tanggal Ujian : 26 Agustus 2020

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan konsumen JNE Express yos sudarso Jepara. Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen yaitu *kualitas layanan*, *kepercayaan*, *promosi* dengan satu variabel dependent yaitu kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen atau pengguna JNE Express yos sudarso Jepara. Sampel yang diambil sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Metode analisis data yang digunakan yaitu berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji T dan Uji F serta koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan analisis data, hasil menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas. pada uji hipotesis variabel *kepercayaan konsumen* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *kualitaas layanan* dengan koefisien regresi sebesar 0,946.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan , Kepercayaan, Promosi, dan Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JNE YOS SUDARSO JEPARA”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdhatul Ulama.
2. Bapak A. Khoirul Anam, S.E, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Nahdhatul Ulama.
3. Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M , selaku Dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi bimbingan, petunjuk, serta nasehat dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam

Nahdhatul Ulama yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

5. Orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, pengorbanan, motivasi, bimbingan, nasihat, dan segalanya yang telah diberikan.
6. Suami dan anak-anak tersayang, yang selalu menjadi inspirasi, mendampingi dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman - teman kelas Fakultas Ekonomi dan Bisnis senasib dan seperjuangan.
8. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu terselesaikannya penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan dalam bentuk apapun.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan penulis. Namun berkat bantuan serta dorongan dari beberapa pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Jepara, 30 Agustus 2020

Penulis

Vera Tri Fajriyati