

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN
DAN IKLAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T
CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**

ADRIAN PRATAMA

(1602010053)

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN IKLAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

ADRIAN PRATAMA

(1602010053)

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

Arini Hidayah, S.E., M.Si

Nik 2160341

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN IKLAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T CABANG PURWOKERTO**

Adrian Pratama

Adriankanyut29@gmail.com

Arini hidayah

hidayaharini99@yahoo.co.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan iklan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang Purwokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan jumlah populasi yaitu 110 orang. Penelitian ini mengambil subjek di J&T cabang Purwokerto. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Iklan dan Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CONSUMER TRUST AND ADVERTISING ON
CUSTOMER SATISFACTION J&T BRANCH PURWOKERTO

Adrian Pratama

Adriankanyut29@gmail.com

Arini hidayah

hidayaharini99@yahoo.co.id

faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of service quality variables, consumer trust and advertising on customer satisfaction of J&T Purwokerto branch. This type of research is quantitative research. Sampling in this study using nonprobability sampling with a population of 110 people. This study took the subject at J&T Purwokerto branch. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results of the analysis show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, consumer trust has a positive and significant effect on customer satisfaction and advertising has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Trust, Advertising and Customer Satisfaction

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adrian Pratama

NIM : 1602010053

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 29 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Adrian Pratama

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Adrian Pratama
NIM : 1602010053
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN IKLAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T
CABANG PURWOKERTO

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.SI
Anggota 1 : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si
Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 29 Januari 2021

(*Arini Hidayah*)
(*Hengky Widhiandono*)
(*Ika Yustina Rahmawati*)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Signature)
Dr. Naelan Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

MOTTO

“Kegagalan adalah guru terbaik ”

(Adrian Pratama)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

{Q.S Ar-Rahman : 13}

“Kemarin adalah bayangan, hari ini adalah kenyataan dan besok adalah mimpi”

(Dustin)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

Bapakku Sukir, Ibuku Suryatni,

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Hengky Widhiandono, S.E., M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Ika Yustina Rahmwati, S.E., M.Sc selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
- 6.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kedua orang tua saya bapak Sukir dan ibu Suryatni sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Untuk bude saya Sri Sulastri dan pakde saya Bunasor dan Mbah saya Ruminah terimakasih telah memberi saya nasihat untuk mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan APS Subhan Akbar, Satria Bangkit Prasetyo, Mohammad Masrur Muhtamil, Sugeng Setyo, S.M, Arvan Fajar, Octivyan Nuradi, Prima Wibowo Jati, S.M, Salis Nurbahar terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
10. Teman yang selalu memberi semangat Nikki Nurma Fazah S.Ak, Nova Andrianto, Juni Subekti terimakasih untuk selalu mendukung saya..
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin. Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 29 Januari 2021

Penulis



Adrian Pratama

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adrian Pratama
NIM : 1602010053
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN IKLAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T CABANG PURWOKERTO

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 29 Januari 2021
Yang menyatakan,



Adrian Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Pelayanan	10
B. Kepercayaan Konsumen	15
C. Iklan	21
D. Kepuasan Pelanggan	27
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
F. Kerangka Pemikiran.....	37
G. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Metode Pengumpulan Data.....	43
D. Variabel Penelitian	44
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
F. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum J&T	56
B. Visi dan Misi J&T.....	57

C. Struktur Organisasi J&T	58
D. <i>Respon Rate</i>	59
E. Karakteristik Responden	60
F. Analisis Statistik Deskriptif	63
G. Uji Instrumen Data	70
H. Uji Asumsi Klasik	75
I. Uji Analisis Data	79
J. Uji Hipotesis	82
K. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Keterbatasan Penelitian	95
C. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional	45
Tabel 4.1 Response Rate	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Item Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Item Kepercayaan Konsumen	67
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Item Iklan	68
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Item Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen.....	72
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Iklan.....	72
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.15 Hasil Reliabilitas	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test...	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Pengaruh Simultan (F test)	81
Tabel 4.22 Rekapitulasi Uji Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 (Uji Hipotesis Pertama)	51
Gambar 3.1 Uji Hipotesis Kedua.....	52
Gambar 3.2 Uji Hipotesis Ketiga.....	53
Gambar 3.3 Uji Hipotesis Keempat.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	58
Gambar 4.2 Kurva Uji F (Uji Simultan).....	81
Gambar 4.3 Kurva Penerimaan H2.....	83
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan H3.....	84
Gambar 4.5 Kurva Penerimaan H4.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	102
Lampiran 2 : Data Responden.....	110
Lampiran 3 : Data Variabel.....	115
Lampiran 4 : Statistik Deskriptif	127
Lampiran 5 : Uji Validitas	129
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas.....	132
Lampiran 7 : Uji Normalitas	133
Lampiran 8 : Uji Multikolinearitas	134
Lampiran 9 : Uji Heteroskedastisitas.....	134
Lampiran 10 : Uji Regresi Linear Berganda.....	135
Lampiran 11 : Uji Koefisien Determinasi	135
Lampiran 12 : Uji F.....	136
Lampiran 13 : Uji T.....	136
Lampiran 14 : r tabel	137
Lampiran 15 ; f tabel	141
Lampiran 16 : t tabel.....	146