

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI PT POS INDONESIA**

**(STUDI PADA KONSUMEN PT POS INDONESIA DI KOTA PASURUAN)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA (SI)**



**MUCHAMAD ZAKI**

**2019.69.10.0034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**

## **TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap  
Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pt Pos Indonesia (Studi pada konsumen  
PT POS INDONESIA di kota Pasuruan)

Disusun Oleh : Muchamad Zaki

NIM : 201969100034

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan tim penguji Pasuruan,

menyetujui

Kaprodi,

Pembimbing,

(Nur Ajizah, S.Sos, M.AB)

(Drs. Eko Agus Alfianto., M.AB)

NIP. 0691502001

NIP, 0690403012

## **TANDA PENGESAHAN**

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN PADA :

HARI : RABU

TANGGAL : 16 AGUSTUS 2023

JAM : 09.00 WIB

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT POS INDONESIA  
(Studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota  
Pasuruan)

### **DINYATAKAN LULUS**

#### **MAJELIS PENGUJI**

**KETUA PENGUJI**

**ANGGOTA PENGUJI**

**Dr. Any Urwatul W., S.Sos., M.AB**

**NIP. Y 0691103037**

**Nur Rohmat Nuzil, S.Sos., M.AB**

**NIP. Y\_0691103044**

**MENGESAHKAN,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Dr. Any Urwatul W., S.Sos., M.AB**

**NIP. Y 0691103037**

**MOTTO**

**Nandur  
Seng apik  
cukule bakal  
apik...**

## HALAMAN PERUNTUKAN

*Skripsi ini kutujukan kepada  
Ayahanda dan Ibunda tercinta,  
Dan Kakakku tersayang*

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT POS INDONESIA (Studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota Pasuruan). Dapat di selesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantar umatnya menuju jalan kebenaran dan semoga kita diberi kekuatan untuk melanjutkan perjuangan beliau.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian S1 pada program studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam proses penyusunan dan pendalam materi pada skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran yang sangat berharga bagi penulis. Oleh karena itu kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kelancaran, Kesehatan dan kecerdasan untuk berfikir sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Romo K.H. M.Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah.

3. Bapak Dr. H. Agus Kholid Murtadho, S.E,M.E selaku Rektor Universitas Yudharta.
4. Ibu Dr. Any Urwatul Wustqo, S. Sos, M.AB selaku Dekan Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Nur Ajizah, S.Sos, M.AB selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.
6. Bapak Drs. Eko Agus Alfianto., M.AB., yang telah membimbing penulis dengan baik.
7. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Ayah saya Adenan dan Ibu saya Siti Solicha yang tiada hentinya memberikan semangat, doa, pengorbanan yang selama ini beliau berikan dan motivasi bagi penulis serta kakak-kakak tercinta yang menjadi penguat serta hiburan untuk penulis.
9. Teman seperjuangan mulai dari awal mondok mempunyai sebutan dengan three squad yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam segi apapun untuk menumbuhkan semangat dalam proses penyusunan skrpsi ini.

Kepada segenap Dosen Administrasi Bisnis yang senantiasa membimbing dan mendidik saya dengan ilmu yang telah diberikan. Menghanturkan sembah sujud

kepada Ayah dan Ibu yang dengan kerelaan, keikhlasan dan pengorbanan yang besar bagi saya dalam menuntut ilmu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, saya berharap saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam proposal skripsi ini. Besar harapan bagi penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat di kemudian hari.

Pasuruan, 16 Agustus 2023

Muchamad Zaki



## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muchamad Zaki  
NIM : 201969100034  
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 16 Agustus 2023

Penulis,

Muchamad Zaki

## RINGKASAN

Muchamad Zaki. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan. 16 Agustus 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pt Pos Indonesia (Studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota Pasuruan)

Di era sekarang ini, dunia pemasaran memasuki reformasi industri 4.0 yang ditandai dengan sebuah peradaban baru berbasis digital yang membawa perubahan besar dalam dunia bisnis dan pola belanja masyarakat. Konsumen kini beralih dari aktivitas belanja biasa yaitu dengan mendatangi toko diberagam lokasi (offline) ke belanja online melalui media online yang sangat pesat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di pt pos indonesia (studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota Pasuruan).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling sebanyak 100 responden dengan kriteria pengguna jasa di PT POS INDONESIA, konsumen berusia 17 tahun keatas, pelanggan yang sudah menggunakan jasa pos secara online menggunakan akun atau aplikasi pospay. Untuk uji statistik dan pengolahan data yaitu menggunakan SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

***Keywords: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan***

## Daftar isi

<b>TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERUNTUKAN</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4. Manfaat</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. Kajian Teoritik</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. <i>Marketing</i> (Pemasaran) .....	<b>8</b>
2.1.2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix):.....	<b>9</b>
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	<b>9</b>
2.1.3.1. Dimensi kualitas pelayanan .....	<b>10</b>
2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>11</b>
2.1.4. Kepercayaan Pelanggan .....	<b>14</b>
2.1.4.1. Indikator kepercayaan .....	<b>15</b>
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	<b>17</b>
2.1.5.1. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	<b>19</b>
2.1.6. Loyalitas Pelanggan. ....	<b>20</b>
2.1.6.1. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	<b>21</b>
<b>2.2. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>23</b>
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	<b>23</b>

2.1.7.	Kepercayaan pelanggan .....	25
2.1.8.	Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.9.	Loyalitas Pelanggan .....	30
<b>2.3.</b>	<b>Hubungan Antara Variabel</b> .....	<b>36</b>
<b>2.4.</b>	<b>Hipotesis Penelitian.</b> .....	<b>40</b>
<b>2.5.</b>	<b>Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>41</b>
<b>3.1.</b>	<b>Jenis penelitian</b> .....	<b>42</b>
<b>3.2.</b>	<b>Lokasi penelitian</b> .....	<b>43</b>
<b>3.3.</b>	<b>Variabel penelitian.</b> .....	<b>43</b>
3.3.1.	Variabel penelitian .....	43
3.3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	44
<b>3.4</b>	<b>Skala Pengukuran Variabel</b> .....	<b>46</b>
<b>3.5</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	<b>47</b>
3.5.1	Populasi .....	47
3.5.2	Sampel.....	48
<b>3.6</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>50</b>
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis</b> .....	<b>51</b>
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	52
3.7.2	Analisis Kuantitatif .....	52
<b>3.8</b>	<b>Uji Instrumen</b> .....	<b>53</b>
3.8.1	Uji Validitas .....	53
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	54
<b>3.9</b>	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>55</b>
3.9.1	Uji Normalitas.....	55
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	55
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	55
<b>3.10</b>	<b>Uji Analisis Data</b> .....	<b>56</b>
3.10.1.	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur) .....	56
3.10.2.	Uji Regresi Linier.....	58
3.10.3.	Analisis koefisien determinasi Simultan.....	59
<b>3.11</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	<b>59</b>
3.11.1	Uji parsial (Uji T).....	59

<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.    Gambaran Umum Responden.....</b>	<b>62</b>
4.2.1.    Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia.....	62
4.2.2.    Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan.....	63
4.2.3.    Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Klamini.....	63
4.2.4.    Distribusi Frekuensi Responden Menurut pendapatan.....	64
<b>4.3.    Analisis Statistik Deskriptif .....</b>	<b>64</b>
4.3.1.    Variabel kualitas pelayanan .....	65
4.3.2.    Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	68
4.3.3.    Variable Kepuasan Pelanggan.....	70
4.3.4.    Variable Loyalitas Pelanggan.....	72
<b>4.4.    Uji Instrumen.....</b>	<b>74</b>
4.4.1.    Uji Validitas .....	74
4.4.2.    Uji Reliabilitas .....	75
<b>4.5.    Uji asumsi klasik.....</b>	<b>76</b>
4.5.1.    Uji normalitas.....	76
4.5.2.    Uji Multikolinearitas.....	78
4.5.3.    Uji Heteroskedastisitas.....	79
<b>4.6.    UJI ANALISIS DATA .....</b>	<b>80</b>
4.6.1.    Analisis Jalur (Path Analysis) .....	80
4.6.2.    Uji Regresi Linear Model 2.....	81
<b>4.7.    Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) .....</b>	<b>82</b>
<b>4.8.    Uji hipotesis .....</b>	<b>83</b>
<b>4.9.    Pembahasan .....</b>	<b>86</b>
4.9.1.    Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	87
4.9.2.    Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. ..	89
4.9.3.    Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	91
4.9.4.    Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. ...	93
4.9.5.    Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	95
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>

<b>PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>98</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>99</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 1 : Curriculum vitae .....</b>	<b>105</b>

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel 2.2 Indikator Kepercayaan Pelanggan .....	17
Tabel 2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
Tabel 2.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	23
Tabel 2.5 Ringkasan Jurnal Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Ringkasan Indikator Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skala likert .....	47
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden.....	63
Tabel 4.2 Distribusi Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4 Distribusi Pendapatan Responden.....	64
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden pada variable kualitas pelayanan.....	65
Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden pada variable kepercayaan pelanggan. .	68
Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden pada variable Kepuasan Pelanggan. ....	70
Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden pada variable loyalitas pelanggan.....	72
Tabel 4.9 Hasil uji validitas .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.11 Uji normalitas.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 1.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas 2.....	78
Tabel 4.14 Koefisien Persamaan Regresi Linear Model 1.....	81
Tabel 4.15 Koefisien Persamaan Regresi Linear Model 2.....	82

Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi Model 1 .....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi Model 2 .....	83
Tabel 4.18 Hasil uji hipotesis 1 .....	84
Tabel 4.19 Hasil uji hipotesis 2 .....	84
Tabel 4.20 Hasil uji hipotesis 3 .....	85
Tabel 4.21 Hasil uji hipotesis 4 .....	86
Tabel 4.22 Hasil uji hipotesis 5 .....	86



## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Data Presentase Jasa Ekspedisi .....	2
Gambar 2.1 Penelitian Sri Suryoko (2016) .....	24
Gambar 2.2 Peneltian Asrti Mailani, (2021).....	25
Gambar 2.3 Penelitian Anissa (2021) .....	26
Gambar 2.4 Penelitan Mohammad Yahya Arief (2021) .....	27
Gambar 2.5 Penelitian N.P.S. Supertini, (2020) .....	29
Gambar 2.6 Penelitian Muhammad Ridwan, (2021) .....	30
Gambar 2.7 Penelitian Naili farida, (2013).....	31
Gambar 2.8 Penelitian Andi Sularso (2015) .....	32
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur 1.....	57
Gambar 3.2 Model Analisis Jalur 2.....	57
Gambar 3.3 Analisis Jalur.....	57
Gambar 4.1 objek penelitian.....	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 1 .....	79
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 2 .....	80