

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Survei pada pelanggan PT. Widya Trans Cargo)

ADITYA ARI PERDANA
8215109138



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST OF
CUSTOMER LOYALTY PT WIDYA TRANS CARGO (Survey of the
PT Widya Trans Cargo Customer)***

**ADITYA ARI PERDANA
8215109138**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics
Accomplishment.**

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

Aditya Ari Perdana, 2013; Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Widya Trans Cargo Jakarta).

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mendeskripsikan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Widya Trans Cargo. 2). Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Widya Trans Cargo. 3) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Widya Trans Cargo. 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan PT. Widya Trans Cargo. Jumlah populasi seluruh pelanggan PT. Widya Trans Cargo sejumlah 105 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu 105 pelanggan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan: a). Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan memiliki nilai positif dan negatifnya masing-masing. b). Kualitas Layanan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. c). Kepercayaan Pelanggan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. d). Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan secara bersama-sama mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1). Variabel Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas pelanggan. 2). Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan Pelanggan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 56,4%. Sedangkan sisanya 43,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Saran yang dapat dikemukakan adalah meningkatkan kualitas layanan yang menyangkut seluruh aspek perusahaan serta melakukan kembali pendekatan – pendekatan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

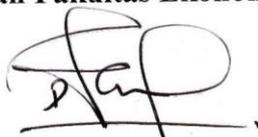
ABSTRACT

Aditya Ari Perdana, 2013; The influence of the Service quality And customer trust Of customer loyalty (Survey on Customer PT Widya Trans Cargo Jakarta). The broad objective of this study is 1). To obtain a description of service quality, customer trust and customer loyalty PT Widya Trans Cargo. 2). To determine the effect of service quality on customer loyalty PT Widya Trans Cargo. 3). To determine the effect of customer trust on customer loyalty PT Widya Trans Cargo 4). To determine the effect of service quality and customer trust on customer loyalty PT Widya Trans Cargo. Number of population of all customers of PT Widya Trans Cargo 105 customers. Sampling techniques in the study is the whole population of 105. Descriptive analysis results indicate: a.) Service quality and customer trust has the value positive and negative respectively b). Service quality affect customer loyalty c). Customer trust affect customer loyalty d). Services quality and customer trust are jointly affect customer loyalty. The results of hypothesis testing indicate: 1). Variable Service quality (X1) positive effect on customer loyalty. 2). Variable Customer trust (X2) positive effect on customer loyalty. 3) Service quality (X1) and customer trust (X2) jointly influence the Customer loyalty (Y). Service quality and customer trust affect customer loyalty by 56,4%. While the remaining 43,6% are influenced or explained by other variables not included in this research model. Suggestions to improve the service quality in every sector and needs more approach to customer to great customer trust.

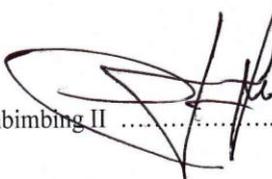
Keywords: Service quality, customer trust and customer loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19531002 198503 2 001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. <u>Dr. Hamidah, SE, M. Si</u> NIP. 19560321 198603 2 001 | Ketua |  | 25 Juli 2013 |
| 2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001 | Sekretaris |  | 24 Juli 2013 |
| 3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001 | Penguji Ahli |  | 25 Juli 2013 |
| 4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 1999903 1 001 | Pembimbing I |  | 23 Juli 2013 |
| 5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001 | Pembimbing II |  | 22 Juli 2013 |

Tanggal Lulus: 12 Juli 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT. Widya Trans Cargo Jakarta)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran agar dalam penulisan berikutnya dapat lebih baik lagi.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di bidang Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa cukup banyak menghadapi kendala, hambatan serta kesulitan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, teman-teman seangkatan serta pihak-pihak yang terlibat maka Skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis juga ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi.
2. Agung Kresnamurti RP. ST, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.

4. Dr. Hamidah, SE, M. Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
5. Agung Handaru, ST, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Para pelanggan PT. Widya Trans Cargo yang telah membantu penulis dalam proses pengisian kuesioner.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan Skripsi ini.
9. Teman-teman Alih Program jurusan Manajemen angkatan 2010 yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. drg. Nadya salah satu penyemangat penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Juli 2013



Aditya Ari Perdana