

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA EKSPEDISI PT. POS INDONESIA (PERSERO) DI KOTA PONOROGO



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Ponorogo

Nama : Maya Dwi Pratiwi

N I M : 18414882

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONORO**

2022


HALAMAN PENGESAHAN

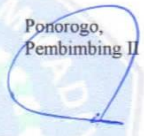
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ekspedisi PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo
Nama : Maya Dwi Pratiwi
N I M : 18414882
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 01 Mei 2000
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pembimbing I

Ponorogo,
Pembimbing II

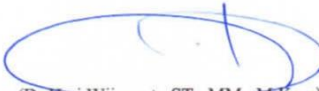

(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)
NIDN. 0025057401



(Wijiarto, SE, MM)
NIDN. 0726048505

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi




(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIDN. 09760508 200501 1 002


(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)
NIDN. 0025057401

Dosen Penguji :

(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501


(Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM)
NIDN. 0711128404

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA EKSPEDISI PT. POS
INDONESIA (PERSERO) DI KOTA PONOROGO**

Maya Dwi Pratiwi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

RINGKASAN

Penelitian yang sudah dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen kepercayaan (X1), kepuasan (X2), *word of mouth* (X3) terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan (Y) PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang memiliki hasil data primer dari penyebaran kuesioner yang menggunakan teknik *random sampling* dengan memilih populasi dengan rumus *Lemeshow*. Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo.

Hasil penelitian menyatakan bahwa : 1) Persepsi kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo. 2) Persepsi kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo. 3) *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo. 4) Persepsi kepercayaan, persepsi kepuasan, persepsi *word of mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo.

Kata Kunci : Kepercayaan, kepuasan, *word of mouth*, loyalitas pelanggan.

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, skripsi ini merupakan karya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituntut atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Agustus 2022



(Maya Dwi Pratiwi)
NIM : 18414882

MOTTO

“Jauhkanlah aku dari perasaan lebih hebat, merasa lebih berpengaruh, daripada orang-orang terdahulu; yang secara tak langsung aku mengambil ilmu mereka untuk menciptakan jalanku.”

(Boy Candra)

“Ada yang tidak seberuntung dirimu, tetapi rasa syukurnya lebih darimu.”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamiin saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kekuatan, serta kelancara kepada saya dalam menjalankan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA EKSPEDISI PT. POS INDONESIA (PERSERO) DI KOTA PONOROGO”** dengan baik.

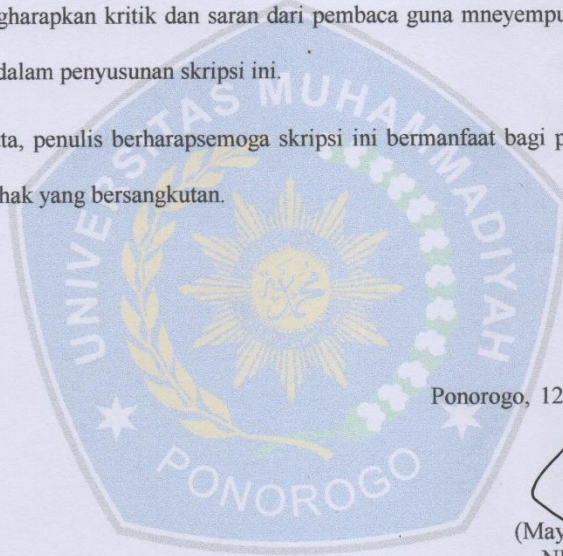
Adapun lain hal dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat kelulusan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dari dukungan moril ataupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Allah SWT yang terus memberikan kekuatan serta akal yang baik sehingga memberikan hasil yang seperti sekarang ini.
2. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom dan Wijianto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu serta saran selama penyusunan skripsi ini sehingga menjadikan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
3. Kedua orang tua saya yang saya cintai dan yang penuh kasih sayang yang terus memberikan support dan doa kepada saya sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan baik.
4. Rakan-rekan baik saya yang telah memberikan dorongan dan motivasi sehingga memberikan niat untuk menyelesaikan skripsi ini.

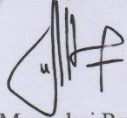
5. Tidak lupa saya ucapkan kepada teman lelaki dekat saya yang terus memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Meskipun peneliti sudah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, tetapi tidak lupa penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Dengan ini penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna mneyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharapsemoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembvaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.



Ponorogo, 12 Agustus 2022


(Maya dwi Pratiwi)
NIM : 18414882

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	iv
KODE ETIK PENELITIAN	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10

TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepercayaan Pelanggan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan	11
3. Komunikasi Word Of Mouth.....	12
4. Loyalitas Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis.....	18
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian	22
C. Metode Pengambilan data.....	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Metode Analisis Data.....	27
BAB IV	31
HASIL PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
1. Gambaran Umum Perusahaan	31

2. Gambaran Umum Responden.....	34
3. Deskripsi Jawaban Responden.....	36
4. Hasil Uji Instrumen	39
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
7. Hasil Uji Hipotesis	47
B. Pembahasan.....	52
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. POS (Persero) di Kota Ponorogo.....	52
2. Pengaruh Kepuasan Terhadap loyalitas Pelanggan.....	53
3. Pengaruh <i>Wor Of Mouth</i> Terhaap Loyalitas Pelanggan.....	54
4. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) di Kota Ponorogo.....	55
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis kelamin	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan (X1)	36
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan (X2)	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Word Of Mouth (X3)	38
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y1)	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 10 Hasil uji Normalitas	43
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedasitas	45
Tabel 4. 13 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial)	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan)	50

Tabel 4. 16 Koefesien Determinasi 51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	68
Lampiran 3 Struktur Organisasi.....	69
Lampiran 4 Tabulasi Data	70
Lampiran 5 Uji Instrumen	74
Lampiran 6 Uji t, uji f.....	80
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	81
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas.....	87
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Lampiran 11 Hasil Statistik Deskriptif.....	89
Lampiran 12 Berita Acara	97

