

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN TIKI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat Skripsi
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

DWIYANTI MATHIUS

2011210786

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE PERBANAS
SURABAYA**

2015

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN TIKI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

DWIYANTI MATHIUS

2011210786

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal : 16...01...15

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Basuki Rachmat', with a horizontal line underneath and an upward-pointing arrow on the right side.

(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN TIKI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

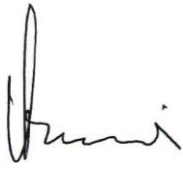
DWIYANTI MATHIUS

NIM : 2011210786

Dipertahankan di depan TIM penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 10 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : **Drs. Lindiawati, MM.**




.....

Sekretaris : **Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM**



.....

Anggota : **Dra.Ec.Aniek Machsudah Iifitriah, M.si**



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwiyanti Mathius
Tempat, Tanggal lahir : Waingapu, 25 Maret 1993
N.I.M : 2011210786
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan
Komitmen Pelanggan Terhadap Keputusan Pengguna
Jasa Pengiriman Tiki Di Surabaya

Disetujui Dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 12 - 03 - 15



(Dr. Muazaroh, S.E., M. T.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12 - 03 - 15



(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

**KESUKSESAN HANYA ADA PADA ORANG - ORANG YANG
MAU BERUSAHA, BEKERJA DAN BERDOA**

(Icha Nochazz)

**“WHEN YOU’VE DONE EVERYTHING YOU CAN DO,
THAT’S WHEN GOD WILL STEP IN AND DO WHAT YOU CAN’T DO”**

2 CORINTHIANS 12 : 10

*Puji Tuhan saya mengucapkan syukur dapat menyelesaikan
skripsi ini,
oleh karena itu saya juga mengucapkan
terima kasih kepada :*

- ♥ Tuhan Yesus Kristus yang sudah membantu, membimbing dan menjaga saya, agar saya dapat menyelesaikan tugas skripsi saya. Saya tau atas berkat rahamat dan kuasa-Mu saya semua boleh terselesaikan dengan baik. Dan hanya dalam nama-Mu, kuserahkan semua nya.

“FAMILY”

- ♥ Papa dan Mama yang sudah menjaga dan melindungi serta membimbing saya sehingga saya boleh menjadi anak yang baik dan selalu mengasihi juga menghargai orang. Terima kasih buat papa dan mama juga yang sudah mensupport dan menyemangati saya di saat saya menyusun skripsi ini. Saya tau tanpa doa dan cinta kalian saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi

saya. Gelar Sarjana Ekonomi dalam rentan waktu 3,5 tahun ini, buat papa dan mama, Saya sangat mencintai papa dan mama, saya akan terus menjadi yang terbaik buat papa dan mama dan selalu menjadi putri kebanggaan kalian. Papa dan Mama adalah segalanya.

- ♥ Abank semata wayang ku, abank ekha Kurniawan terima kasih telah menyemangati gua selama gua nyusun skripsi ini, sehat dan sakit loe setia menemani gua men, sampai suatu hari gua sakit loe antar ke rumah sakit dan bolak – balik gak jelas naik turun tangga gara-gara bingung mau periksa di bagian ruangan mana (saking besarnya RS)..hahahahah Pokoknya loe the best lah dan gua mencintai loe bank, sukses buat tesis nya ya Calon Master Hukum ku, terus menjadi yang terbaik dan selalu buat papa dan mama kita bangga ya bank.
- ♥ Opa, oma dan mama tua terima kasih doanya buat saya, sehingga saya boleh berhasil dalam menyusun skripsi ini. Sehat terus ya,saya mencintai kalian.
- ♥ Buat seluruh om dan tante serta adik dan kakak yang sudah mendukung dan mendoakan saya, saya ucapkan terimakasih (Mangi family – Bapa Eben sek, Bapa panus sek, Bapa Meky sek, Bapa Yosua sek, Bapa Yance sek, Mama ina sek, Bapa Ans sek, kakak andy sek, kakak maxon sek, Bapa Elkis sek, kakak ChristTian sek, seluruh sepupu dan seluruh keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu).
- ♥ Buat om dan tante ku serta adik-adik ku terima kasih buat doa dan dukungannya yah (Djae Family- Bapa abe, ma fenti dan ino tasya, Bapa jimmy, ma ivon, putri, excel dan ivan, cici yanti, andra dan adeku aurel, Om Papa dan Maci shendy serta My Bylca dan seluruh keluarga)
- ♥ Bayu dan Ibu Rin serta kaka ayu, ichel dan Oma ayu terimakasih buat doa dan semangat nya sehingga saya boleh berhasil sekarang. (Thanks ibu ayu selalu kasih semangat buat adik mu nocha)

- ♥ **Honcista ku sayang, Stephanie widya Mangi** terimakasih ya, sudah mau mengerti saya dalam keadaan bagaimana pun, selalu support, selalu ada buat saya, selalu mencintai saya dan selalu apa ee??hhahaha selalu tau apa maunya saya dan selalu bisa mengalah kalau saya lagi ngambekan..hihi I love you my Honcista, You always be my Honcista..
- ♥ **Buat seluruh keluarga dari papa maupun dari mama yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terimakasih buat doa dan dukungannya** sehingga saya boleh berhasil dalam mencapai gelar sarjana ekonomi.

"BESTIEST"

- ♥ **Yaziier Ku sayang, terimakasih cier** sudah selalu mendukung dan mendoakan nona, selalu mengerti kalau nona lagi malas diganggu dan selalu mengerti sifat kalau terkadang nona suka marah2 tidak jelas dan selalu bertingkah seenaknya, Maaf ya Nyocier..hehehehe youre t'best and I love you (060510-Nyinyo nya Ciko)!!!
- ♥ **Cheysilia Novita Dae (opi), Thanks sayang** buat semuanya, buat persabatan kita dari awal kuliah sampai kita lulus bareng2. Banyak cerita dan kenangan manis yang kita lewati bersama, sukses terus buat opi, I loveyou cheels!!
- ♥ **Mom Thin (Albertine Huru), terima kasih sayang ku** yang sudah selalu support nochazz, selalu berdoa buat nochazz dan selalu mengerti nochazz..cepat nyusul e momtin syg. Youre t'best!!
- ♥ **Buat Satriani (sata) thanks sayang** buat persahabatannya slama ini, cepat nyusul ya...Semangat Selalu,.
- ♥ **Buat adik-adik tercinta ku, Manda Floresa, Frederika Teto, Agnes Dediz dan Alwiyah awi, Terimakasih sayang-sayang ku** sudah mendukung, mendoakan, mensupport hingga akhirnya boleh Lulus..sangat Menyayangi kalian, kalian luar biasa., (bakalan kangen kalian sayang2 ku). *Buat dedis dan awi terima sayang sudah temani pas sidang, juga buat Bunga sama bando cantiknya ya..hihihi

- ♥ **Buat sahabat-sahabat Lintink Community Thanks buat dukungannya (grup jaman SMA paling kocak dan paling tenar satu sekolah) hahahahahahaha..**
- ♥ **Gesang, ayu, Daniel dan Abdullah thanks guys for amazing friendship, kalian akan selalu ada di hati ku..(bakalan kangen kumpul lagi sama kalian, jalan. Makan, ngemall bareng) Loveyou all,.**

“PERBANAS”

- ♥ **Pak Basuki, Terimakasih banyak pak bass buat bimbingan yang super duper sangat membantu saya menyelesaikan skripsi saya, pak bass selalu sabar dan paham bagaimana cara membimbing kami, pak bass seperti bapak, teman dan malaikat buat kami berenam.. saya tidak akan melupakan jasa pak bass kepada saya. I LOVE YOU Pak Basuki..**
- ♥ **Buat teman – teman satu bimbingan (Mbak Yulia, Arta, Maz Hazizul, Febry, & Rizqiyah) Terimakasih untuk saling supportnya dan saling membantu, karena kekompakan, semangat dan bimbingan Pak bass kita berenam boleh lulus. Yeyeyeyeyeyee...**
- ♥ **Buat Teman – teman Team Marketing Perbanas angkatan 2011 terimakasih yah semuanya buat 3,5 tahun nya.. tertawq, becanda, menangis bareng rek..!! (Randy Lopez, Eki, mas boni, Edwin, adji, mbak Dessi, mbak devi, monica, april, balgis, saiyaf, nalendra, mbak alfu, Mario, ulif, ce yola, Intan, Rayantri, putra, Mbak febby, leonita, sarah, angga, Mega, dwita, vindo, nina, resti, bunga revina, dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu) Semangat dan Sukses di dunia Kerja ya teman-teman ku..hehhehehe**

Hey sayang-sayang ku terimakasih buat pertemanan singkat kita yah..sedih kenapa pas mau lulus baru nemu kalian, selama ini kenal Cuma jarang nyapa. Giliran uda mau pisah baru deket banget (Gita, fitria, vina simi, riris reshita, Melinda)

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, sehingga atas Berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul “

PENGARUH FAKTOR KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN TIKI DI SURABAYA

Maksud disusunnya Skripsi ini untuk memenuhi salah satu tugas Skripsi Konsentrasi Pemasaran jurusan S1 MANAJEMEN STIE PERBANAS SURABAYA. Dalam penyusunan skripsi ini penyusun telah mendapat banyak bantuan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T. selaku Ketua program studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam setiap pemrograman mata kuliah di tiap semester.
3. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku dosen Pembimbing yang selalu memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan.
5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah. Saya menyadari bahwa

Skripsi ini masih memerlukan banyak sekali pembenahan, mengingat saya masih dalam taraf belajar, oleh karena itu saya mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga Skripsi ini menjadi lebih baik.

Surabaya, 2 Maret 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK / RINGKASAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2.2 Kepercayaan Pelanggan	15
2.2.3 Komitmen Pelanggan	16
2.2.4 Keputusan Pelanggan	17
2.2.5 Pengaruh Kualitas terhadap Komitmen Pelanggan.....	21
2.2.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Komitmen Pelanggan	21
2.2.7 Pengaruh Komitmen terhadap Keputusan Pelanggan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.4.1 Definisi Operasional	27
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.7.1 Jenis Data	32
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	32

3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.8.1	Uji Validitas	33
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.9	Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		38
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	38
4.2	Analisis Data	41
4.3	Pengujian Hipotesis	54
4.4	Pembahasan	58
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Keterbatasan Penelitian	65
5.3	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Jasa TIKI 2012-2013.....	3
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu dengan Penelitian sekarang.....	12
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.1	Kategori Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2	Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3	Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.4	Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5	Kategori Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan.....	40
Tabel 4.6	Interval Kelas Variabel.....	42
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	43
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Pelanggan	44
Tabel 4.10	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pengguna Jasa	46
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	48
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Kepercayaan Pelanggan	48
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Komitmen Pelanggan	49
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Komitmen Pelanggan	49
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Keputusan Pengguna Jasa	50
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Keputusan Pengguna Jasa	50
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Penelitian Dengan Variabel Kecil	51
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Penelitian Dengan Variabel Kecil	51
Tabel 4.21	Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.22	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4.23	Koefisien Determinasi Simultan	55
Tabel 4.24	Ringkasan Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Muhammad Sabbir Rahman.....	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Mohammad Muzahid Akbarl	12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji validitas dan reliabilitas Sampel kecil
- Lampiran 5 : Uji validitas dan reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Regresi Linear Berganda

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CUSTOMER
COMMITMENT TOWARD SERVICE USER DECISIONS TIKI
DELIEVERY SERVICE IN SURABAYA***

2011210786@students.perbanas.ac.id

**Dwiyanti Mathius
STIE Perbanas Surabaya**

ABSTRACT

This research aims to recognize the effects of service quality, trust and customer commitment toward service user decision from Tiki courier service company in Surabaya. Type of data used is primary data obtained directly from researched object through distribution questionnaire on respondents who use Tiki courier service. In this research using purposive judgment sampling method. Primary data then be analyzed by using multiple linear regression Technique. The result of this research indicate that service quality is significant effect toward service user decision. Another result there is no significant effect from trust and customer commitment variables. Therefore in the end of this research as suggestion, Tiki courier service must be improving trust and customer commitment unexceptionally.

Keywords : *service quality, trust, and customer commitment and service user decision*