

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV
FLOBAMORA LOGISTIC DI SURABAYA**



Oleh :

KRISTIANUS MARKO TALUR
NBI : 1211900091

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV
FLOBAMORA LOGISTIC DI SURABAYA**



Oleh :

Kristianus Marko Talur

NBI :1211900091

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

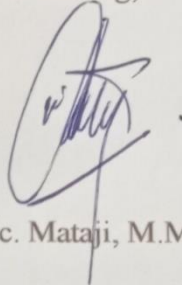
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Kristianus Marko Talur
NBI : 1211900091
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya

Surabaya, 13 06 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

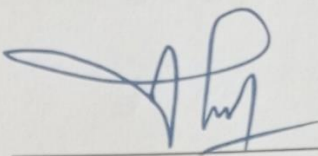
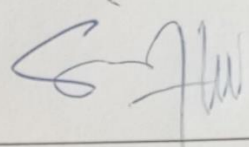
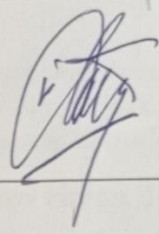


Drs. Ec. Mataji, M.M

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan Didepan Dewan Sidang Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dan Dinyatakan Diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Serjana Ekonomi Pada Tanggal. 05, 072023

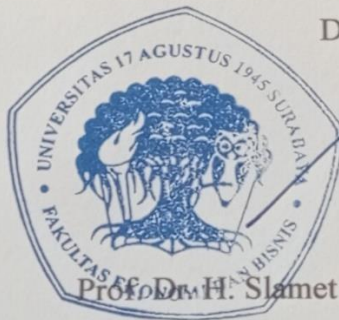
TIM PENGUJI :

- | | | |
|-------------------------|----------|---|
| 1. Dr. Abdul Halik, M.M | -Ketua |  |
| 2. Dr. Hj. Sumiati, M.M | -Anggota |  |
| 3. Drs. Ec. Mataji, M.M | -Anggota |  |

Mengesahkan

Fakultas ekonomi dan bisnis universitas 17 agustus 1945 surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : kristianus Marko talur
NBI/ NPM : 1211900091
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : surabaya

Pada tanggal : 05 Juni 2023



(Kristianus Marko Talur)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

1. Nama Lengkap : Kristianus Marko Talur (L)
2. NBI : 1211900091
3. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 5319042007000003
6. Alamat Rumah : Lawi, Desa Compang Lawi, Kec.
Sambi Rampas, Rt/Rw 017/009

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya

Adalah benar benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari tulisan karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan FAK. Ekonomi Dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 05, 07, 2023



Kristianus Marko Talur

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Tuhan yang maha Esa yang telah melimpahkan rahmat,taufik, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepercayaan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Flobamora Logistic diSurabaya”, sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan,bantuan,bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus tulusnya kepada:

1. Drs. Ec. Mataji, MM. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA, CPAL. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si.. Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Nanis Susanti, MM dan Dr. Ida Bagus Cempena, MM. selaku penguji, dalam sidang proposal, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik

selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya

6. Dr. Hj. Sumiati, M.M dan Dr. Abdul Halik MM. selaku penguji, dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya
7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini
8. Seluruh sahabat dan keluarga besar DPM, BEM dan Himajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, terutama Kepengurusan Periode tahun 2019 yang telah banyak membantu, memberi semangat dan doa serta bahan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.
9. Mama Frida Taluk, keluarga besar dan sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa Doa”

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih

Surabaya ,05, Juli, 2023

Penulis

Kristianus marko talur

RINGKASAN

CV Flobamora Logistic yang beralamat di jl. Tj. Sari No.39, Asem Rowo, Kec.Sukomanunggal,Kota Surabaya, Jawa Timur Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang di Indonesia, semakin berkembangnya sistem belanja online menimbulkan peluang bisnis yang baru, yang di kenal oleh masyarakat sebagai jasa titip barang jasa. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, jumlah respondennya yaitu 100 pelanggan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan path analysis untuk menguji hipotesis. Sedangkan uji asumsi klasik yang di gunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas data. Pada hasil temuan analisis regresi linear berganda menyimpulkan Nilai Konstanta sebesar -0,266 berarti apabila kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi harga sebagai variabel bebas bernilai sama dengan 0, maka kepuasan pelanggan sebesar -0,266, Nilai koefisien kualitas pelayanan bernilai positif. Jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan ikut naik sebanyak 0,183. Nilai koefisien kepercayaan bernilai positif. Jika kepercayaan meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan ikut naik sebanyak 0,173, Nilai koefisien persepsi harga bernilai positif. Jika persepsi harga meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan ikut naik sebanyak 0,408. Dan untuk koefisien determinasinya nilai Adjusted R Square sebesar 0.503 atau 50,3%. Hal ini mengindikasikan sebesar 50,3% kemampuan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi harga dapat menjelaskan kepuasan pelanggan CV Flobamora Logistic di Surabaya sedangkan sisanya sebesar 49,7% atau 0.497 dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian yang digunakan. Sedangkan uji F, nilai F hitung sebesar 34,405 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan df_1 3 dan df_2 95 didapat nilai F tabel = 2,70 karena nilai F hitung (34,405) > F tabel (2,70) atau sig 0.000 jauh lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi harga secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SUMMARY

CV Flobamora Logistic which is located at Jl. Tj. Sari No.39, Asem Rowo, Kec.Sukomanunggal, Kota Surabaya, East Java Is a company engaged in the field of goods delivery services in Indonesia, the growing development of online shopping systems creates new business opportunities, which are known by the public as goods delivery services. These entrusted services are from various e-commerce such as Lazada, Tokopedia, Shopee, and various online shops. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, trust and price perceptions on customer satisfaction at CV Flobamora Logistics in Surabaya. The type of research used in this research is quantitative research, the number of respondents is 100 customers, the analysis technique used is regression analysis. Multiple linear and path analysis to test the hypothesis. While the classic assumption test used is the multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test and data normality test. The findings of the multiple linear regression analysis conclude that a constant value of -0.266 means that if service quality, trust and price perceptions as independent variables are equal to 0, then customer satisfaction is -0.266, the service quality coefficient value is positive. If the quality of service increases by one unit, customer satisfaction will also increase by 0.183. The value of the confidence coefficient is positive. If trust increases by one unit, customer satisfaction will also increase by 0.173. The value of the price perception coefficient is positive. If the price perception increases by one unit, customer satisfaction will also increase by 0.408. And for the coefficient of determination, the value of Adjusted R Square is 0.503 or 50.3%. This indicates that 50.3% of the variable ability of service quality, trust and price perceptions can explain customer satisfaction at CV Flobamora Logistics in Surabaya, while the remaining 49.7% or 0.497 is explained by other variables outside the research model used. While the F test, the calculated F value is 34.405 with a significance level of 0.05 and df_1 3 and df_2 95, the F table value = 2.70 because the calculated F value (34.405) > F table (2.70) or sig 0.000 is much smaller than 0.05, it can be concluded that the three independent variables, namely service quality, trust and price perceptions simultaneously have a significant influence on customer satisfaction. For the t-test, the t count for the Service Quality variable is 2.362, and the significance level is 0.020. By using a significance level of 0.05, a t table is produced with a value of 1.660. As a result, the calculated t value is greater than the t table value (2.36 > 1.660) which indicates that service quality increases customer satisfaction significantly.

ABSTRAK

Salah satu faktor yang paling penting adalah mendorong pelayanan yaitu kualitas, karena dari kualitas tersebut pelanggan akan muncul rasa puas tersendiri. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, jumlah respondennya yaitu 100 pelanggan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan path analysis untuk menguji hipotesis. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas data. Pada hasil temuan analisis menyimpulkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, persepsi harga, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

One of the most important factors is to encourage service, namely quality, because of this quality the customer will emerge a sense of satisfaction. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, trust and price perceptions on customer satisfaction at CV Flobamora Logistics in Surabaya. The type of research used in this research is quantitative research, the number of respondents is 100 customers, the analysis technique used is regression analysis. multiple linear and path analysis to test the hypothesis. while the classic assumption test used is the multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test and data normality test. on the findings of the analysis concluded that all independent variables have a significant effect on the dependent variable.

Keywords: Service Quality, Trust, Price Perception, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian terdahulu	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	23
2.5 Hipotesis	23

BAB III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	25
3.3 Jenis Penelitian	25
3.4 Populasi Dan Sampel	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Definisi Variabel Dan Devinsi Operasional.....	27
3.7 Proses Pengolahan Data.....	30
3.8 Metode Analisa Data.....	31
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis Dan Analisa Data.....	32
BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.3 Uji Instrumen-Validitas Dan Realibilitas	42
4.4 Analisis Data	44
4.5 Pengujian Hipotesis.....	46
4.7 Pembahasan Hasil Temuan	50
4.8 Implikasi Penelitian.....	52
4.8 Keterbatasan Penelitian	53
BAB V. PENUTUP.....	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. kerangka konseptual	27
Gambar 4.1. struktur organisasi CV Flobamora Logistic	43
Gambar 4.2. deskripsi responden berdasarkan usia	44
Gambar 4.3. deskripsi berdasarkan jenis kelamin	45
Gambar 4.4. deskripsi berdasarkan jenis pekerjaan	46
Gambar 4.5. deskripsi berdasarkan pendidikan.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.7. Hasil Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Autokorelasi.....	55
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kusioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Rekap Jawaban Responden Per Variabel.....	66
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	80
Lampiran 4. Tabel r untuk $df=50-100$	94