

Judul Penelitian : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Jasa Pengiriman Anteraja Di Nganjuk

Dosen Pembimbing : 1. Nur Hidayati, SE., M.M., CSRA
2. Nurali Agus N.Z, S,Sos., M.M
Nama Mahasiswa : Mevi Permata Sari
NPM : 18130210381

ABSTRAKSI

Pada era jaman sekarang dengan kemajuan globalisasi yang sedang terjadi, perkembangan dan pertumbuhan teknologi saat ini sangatlah pesat, hampir semua jenis pekerjaan sekarang menggunakan teknologi. Persaingan dalam dunia bisnis juga semakin bertambah ketat. Di Indonesia saat ini juga banyak sekali persaingan yang mendirikan perusahaan jasa pengiriman barang mulai dari yang terkenal hingga tidak. Pelanggan yang memilih lokasi, tidak bisa sembarangan dalam menentukan lokasi. Kesalahan dalam memilih lokasi bisa membuat kehilangan pelanggan - pelanggannya. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Kemudian yang tidak kalah penting adalah aspek yang sudah dipaparkan adalah aspek kepercayaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Maka untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Dari perhitungan rumus *Slovin* diperoleh sampel 99 responden. Data yang diperoleh dari penelitian ini melalui wawancara, kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 61,8% dan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Operasional.....	7
1.5.2 Manfaat Akademik	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	21
2.2.1 Pemasaran.....	21
2.2.2 Pemasaran Jasa	24
2.2.3 Lokasi	26
2.2.4 Kualitas pelayanan.....	30
2.2.5 Kepercayaan Pelanggan.....	33
2.2.6 Kepuasan pelanggan.....	35

2.3	Teori Hubungan Antar Variabel.....	40
2.3.1	Pengaruh Secara Parsial Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2.3.2	Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.3.3	Pengaruh Secara Parsial Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.3.4	Pengaruh Secara Simultan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.4	Kerangka Teoritik	42
2.5	Hipotesis	43
2.5.1	Formula Hipotesis.....	43
2.5.2	Hipotesis Operasional.....	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	46
3.2	Jenis Penelitian	46
3.3	Lokasi Penelitian	46
3.4	Populasi dan Sampel	47
3.4.1	Populasi.....	47
3.4.2	Sampel	47
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.6	Data dan Teknik Pengumpulan	48
3.7	Teknik Pengumpulan Data	48
3.8	Identifikasi Variabel.....	50
3.9	Definisi Operasional Variabel	50
3.10	Teknik Analisis Data.....	55
3.10.1	Uji Validitas	55
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.10.3	Uji Asumsi Klasik.....	56

3.10.4 Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.10.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3.10.6 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	59
3.10.7 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	61
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	62
4.1.3 Struktur Organisasi	63
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Gambaran Umum Responden	65
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	67
4.2.3 Pembahasan Hasil Analisis Data	77
4.3 Interpretasi Data.....	90
4.3.1 Pengaruh Secara Parsial Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Jasa Pengiriman Anteraja Di Nganjuk.....	90
4.3.2 Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Pengiriman Anteraja Di Nganjuk.....	91
4.3.3 Pengaruh Secara Parsial Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Pengiriman Anteraja Di Nganjuk	92
4.3.4 Pengaruh Secara Simultan, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Pengiriman Anteraja Nganjuk.....	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100