

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
JNE EXPRESS**

**(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JNE EXPRESS DI JAKARTA
TIMUR)**

***THE EFFECT OF COMPLAINTS HANDLING ON CONSUMER TRUST
IMPACT ON CONSUMER LOYALTY USERS OF JNE EXPRESS
DELIVERY SERVICES***

(CASE STUDY ON JNE EXPRESS CONSUMERS IN EAST JAKARTA)

Oleh :

Muhammad Ari Rahman

2017410066

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

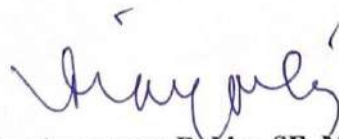
**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
JNE EXPRESS
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JNE EXPRESS DI JAKARTA
TIMUR)**

***THE EFFECT OF COMPLAINTS HANDLING ON CONSUMER TRUST
IMPACT ON CONSUMER LOYALTY USERS OF JNE EXPRESS
DELIVERY SERVICES
(CASE STUDY ON JNE EXPRESS CONSUMERS IN EAST JAKARTA)***

**Oleh
Muhammad Ari Rahman
2017410066**

SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 24 Juli 2021



Dian Anggraeny Rahim, SE, M. Si

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN
PENGUNA JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JNE EXPRESS DI JAKARTA TIMUR)**

***THE EFFECT OF COMPLAINTS HANDLING ON CONSUMER TRUST
IMPACT ON CONSUMER LOYALTY USERS OF JNE EXPRESS
DELIVERY SERVICES
(CASE STUDY ON JNE EXPRESS CONSUMERS IN EAST JAKARTA)***

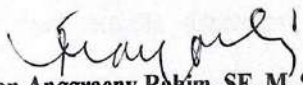
Oleh
Muhammad Ari Rahman
2017410066

SKRIPSI

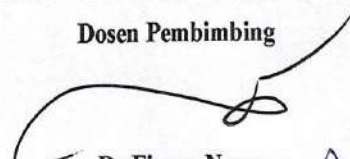
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal tertera dibawah ini

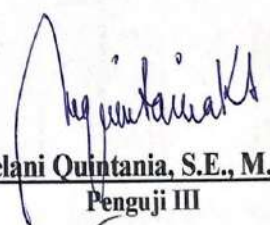
Jakarta, 03 Agustus 2021 dengan nilai A-


Dian Anggraeny Rahim, SE, M. Si

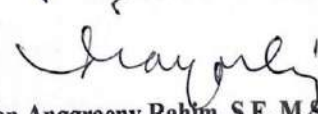
Dosen Pembimbing


Dr Firsan Nova
Penguji I


Ellena Nurfazria H, S.E., M.M
Penguji II


Melani Quintania, S.E., M.Pd
Penguji III


Mu'man Nurzana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ari Rahman
Nim : 2017410066
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pengguna jasa pengiriman JNE Ekspres (Studi Kasus pada Konsumen JNE Express di Jakarta Timur)**, yang di bimbing oleh Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si. adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia memepertanggungjawabkan.

Jakarta, 03 Agustus 2021



Muhammad Ari Rahman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Jasa Pengiriman JNE Express (Studi Kasus pada konsumen di Jakarta Timur). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa *google form* kepada 100 responden yang merupakan pengguna jasa pengiriman JNE Express minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir dan bertempat tinggal di Wilayah Jakarta Timur. Teknik sampel yang di gunakan adalah *purposive sampling*, kemudian dilakukan uji analisis menggunakan *Path Analysis*. Uji F, Uji T dan Uji analisis koefisien (R^2) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis *Path Analysis* dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) Penanganan Keluhan(X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen(Z), 2.) Penanganan Keluhan(X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen(Y), 3.) Kepercayaan Konsumen(Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen(Y), dan 4.) Penanganan Keluhan(X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen(Y) melalui Kepercayaan Konsumen(Z).

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Kepercayaan konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of complaint handling on consumer trust and its impact on consumer loyalty for JNE Express delivery services (a case study on consumers in East Jakarta). Data collection was carried out by distributing questionnaires in the form of google forms to 100 respondents who were users of the JNE Express delivery service at least 2 times in the last six months and resided in the East Jakarta Region. The sampling technique used is purposive sampling, then the analysis test is carried out using Path Analysis. F test, T test and coefficient analysis test (R²) are carried out as statistical requirements that must be met in conducting Path Analysis analysis and processed using SPSS version 25. The results show that 1.) Complaint Handling (X) has a positive and significant effect on Consumer Trust (Z), 2.) Complaint Handling (X) has a positive and significant effect on Consumer Loyalty (Y), 3.) Consumer Trust (Z) has a positive and significant effect on Consumer Loyalty (Y), and 4.) Complaint Handling (X)) has a positive and significant effect on Consumer Loyalty (Y) through Consumer Trust (Z).

Keywords: Complaint Handling, Consumer Trust, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dan penulisan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS DI JAKARTA TIMUR”**.

Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan wajib yang ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Skripsi ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang Tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi yang baik.
2. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. Selaku dosen yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada sekaligus pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak S.AP. Firrean, M.Pd., selaku dosen Pembimbing Akademik

5. Bapak Dr. Firsan Nova Selaku Dosen Penguji pertama dalam skripsi ini yang telah memberikan masukan dan arahnya.
6. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E.,M.M. Selaku Dosen Penguji kedua dalam skripsi ini yang telah memberikan masukan dan arahnya.
7. Bapak Mu'man Nuryana Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.
9. Fanny Fadillah teman baik saya yang sudah banyak menemani, membantu, dan memberikan dukungannya selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk diriku sendiri peran terbesar dalam penyusunan ini yang sudah kuat bertahan dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi, semoga ilmu yang diterima kelak bermanfaat untuk diriku dimasa depan.

Demikian Skripsi ini dibuat, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 03 Agustus 2021

Muhammad Ari Rahman

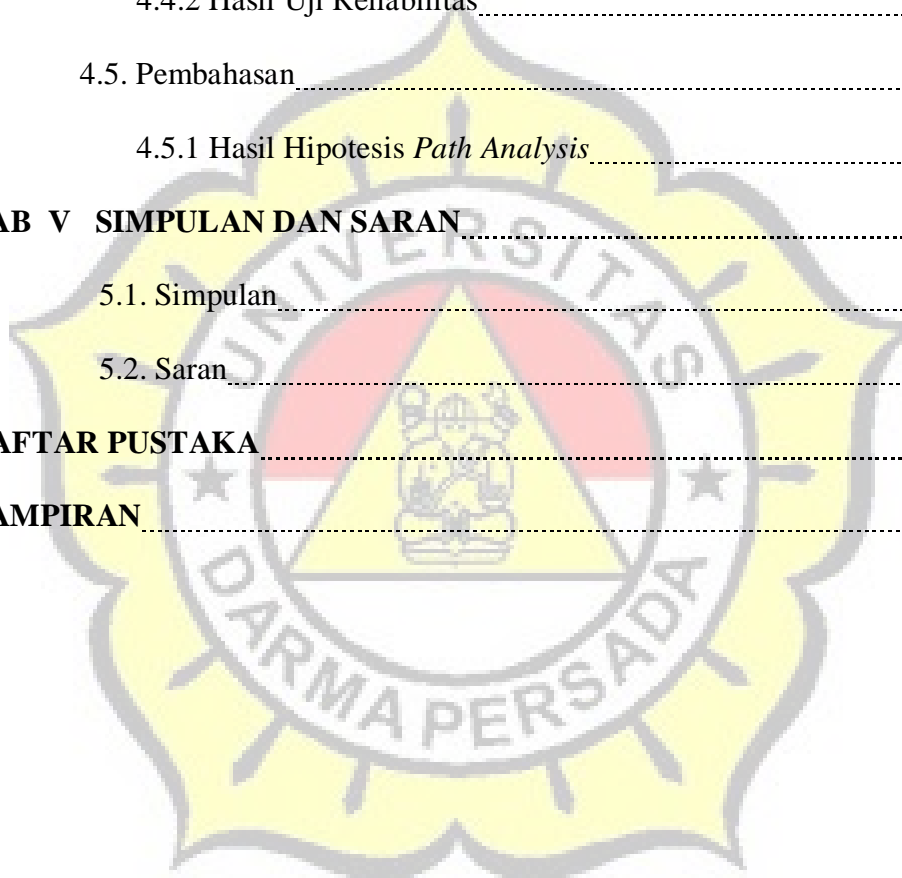
DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGHANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	10
1.2.3 Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14

2.1.2 Pemasaran Jasa.....	15
2.2. Penanganan Keluhan.....	19
2.2.1 Tipe Konsumen.....	19
2.2.2 Faktor-Faktor Keluhan Konsumen.....	20
2.2.3 Perilaku Keluhan Konsumen.....	21
2.2.4 Indikator Penanganan Keluhan.....	23
2.2.5 Manfaat Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	24
2.3. Kepercayaan Konsumen.....	25
2.3.1 Jenis Kepercayaan Konsumen.....	26
2.3.2 Manfaat Kepercayaan.....	26
2.3.3 Komponen Kepercayaan Konsumen.....	27
2.3.4 Indikator Kepercayaan.....	28
2.4. Loyalitas Konsumen.....	29
2.4.1 Jenis-Jenis Loyalitas.....	30
2.4.2 Faktor-Faktor Loyalitas.....	32
2.4.3 Tahapan Loyalitas.....	33
2.4.4 Indikator Loyalitas Konsumen.....	35
2.5. Penelitian Terdahulu.....	35
2.6. Kerangka Pemikiran.....	42
2.7. Hipotesis Penelitian.....	44
2.8. Paradigma Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Metode yang Digunakan.....	46

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
3.3. Operasional Variabel.....	47
3.4. Sumber dan Cara Penentuan Data.....	50
3.4.1 Sumber dan Jenis Data.....	50
3.4.2 Cara Penentuan Data.....	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1 Kuesioner.....	54
3.6. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	57
3.6.1 Uji Keabsahan.....	57
3.6.2 Uji Hipotesis.....	58
3.6.3 Koefisien Determinasi.....	60
3.6.4 Alat dan Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum Perusahaan JNE Express.....	63
4.1.1 Visi dan Misi JNE Express.....	64
4.2. Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden.....	64
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.2.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
4.2.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	68
4.2.6 Responden Berdasarkan Wilayah Jakarta Timur.....	69
4.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	70

4.3.1 Variabel Penanganan Keluhan.....	70
4.3.2 Variabel Kepercayaan Konsumen.....	79
4.3.3 Variabel Loyalitas Konsumen.....	85
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	93
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
4.5. Pembahasan.....	97
4.5.1 Hasil Hipotesis <i>Path Analysis</i>	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Simpulan.....	106
5.2. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	113



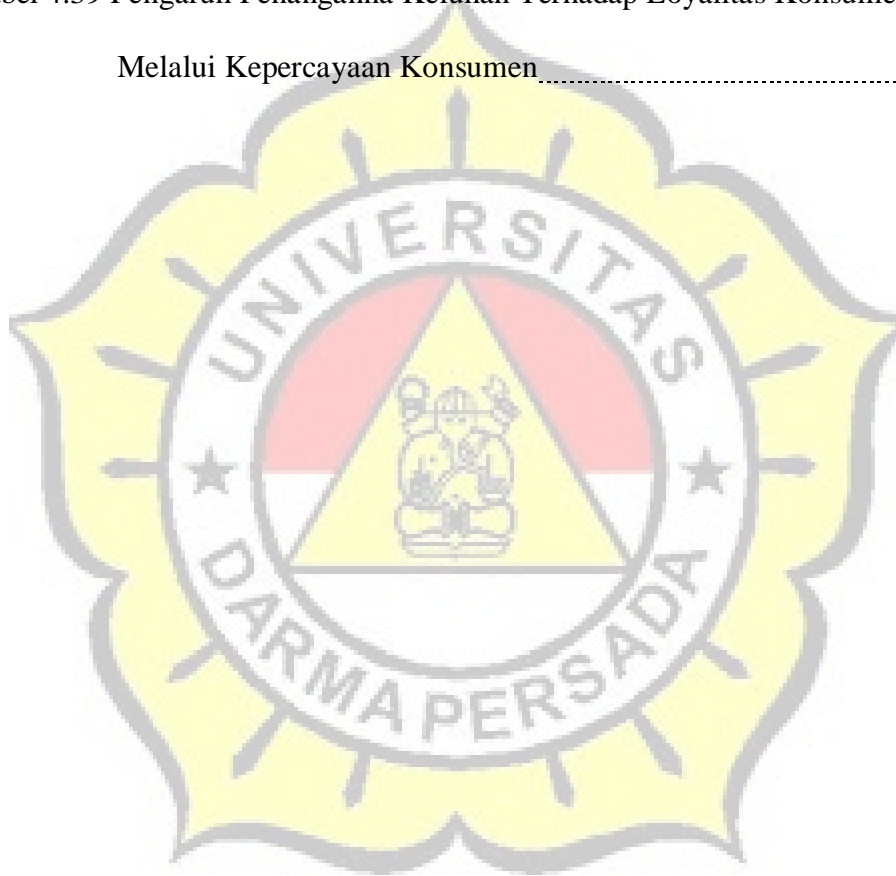
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rating dan Ulasan Keluhan Konsumen Jasa Pengiriman Tahun 2021	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel	47
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	56
Tabel 3.3 Rentang Skala	57
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	60
Tabel 4.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Perhitungan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Perhitungan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	67
Tabel 4.5 Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	68
Tabel 4.6 Perhitungan Responden Berdasarkan Wilayah Jakarta Timur	69
Tabel 4.7 Pihak JNE Express mendengarkan dengan seksama apa yang di bicarakan oleh konsumen	71
Tabel 4.8 Pihak JNE Express menerima pendapat dari sudut pandang konsumen	72
Tabel 4.9 Pihak JNE Express memberikan solusi yang cepat terhadap permasalahan keluhan konsumen	73
Tabel 4.10 Pihak JNE Express memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan keluhan konsumen	74

Tabel 4.11 Pihak JNE Express memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap konsumen.....	75
Tabel 4.12 Pihak JNE Express memberikan solusi yang adil terhadap setiap konsumen.....	76
Tabel 4.13 Pihak JNE Express memudahkan konsumen dalam memberikan saran dan kritik.....	77
Tabel 4.14 Pihak JNE Express memudahkan konsumen untuk menyampaikan masalah yang dihadapi.....	78
Tabel 4.15 JNE Express memberikan segala bentuk informasi yang benar dan sesuai kepada konsumennya.....	79
Tabel 4.16 JNE Express merupakan jasa pengiriman yang sudah terpercaya.....	80
Tabel 4.17 JNE Express selalu memberikan kepuasan terhadap konsumennya.....	81
Tabel 4.18 JNE Express memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.....	82
Tabel 4.19 JNE Express dapat diandalkan dalam memberikan transaksi pelayanan yang terbaik.....	83
Tabel 4.20 JNE Express memberikan keamanan dalam melakukan transaksi.....	84
Tabel 4.21 Anda Selalu menggunakan jasa JNE Express untuk pengiriman.....	85
Tabel 4.22 Anda Memakai jasa JNE Express secara berulang-ulang.....	86

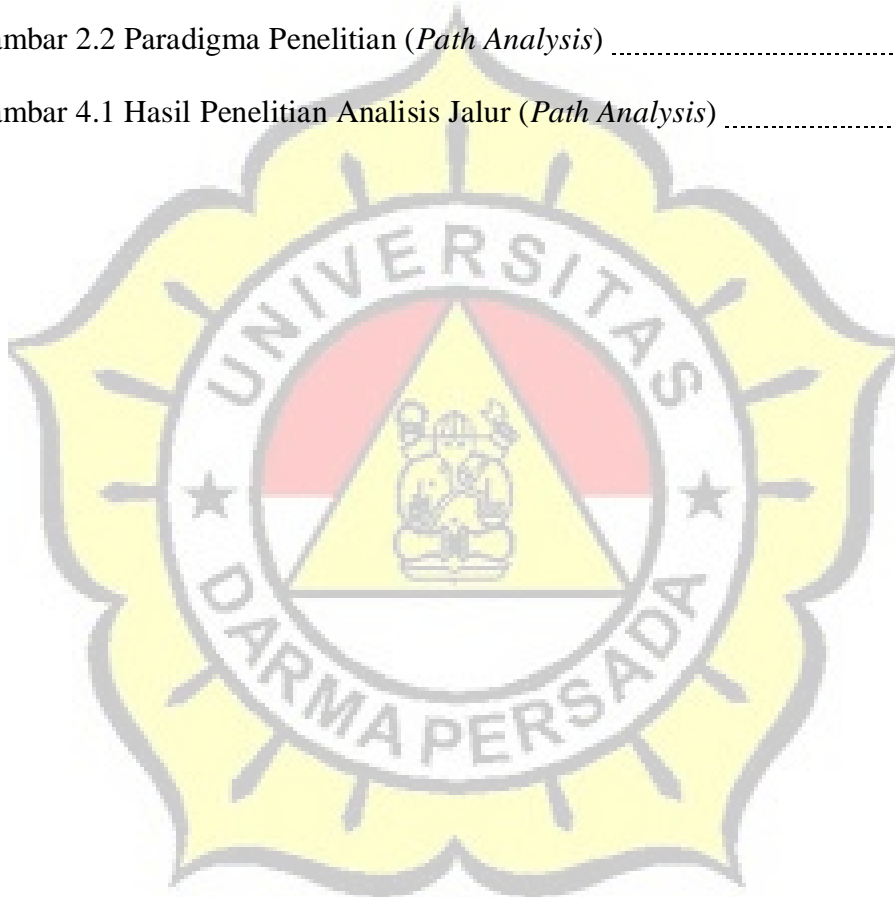
Tabel 4.23 Anda ingin merekomendasikan layanan jasa JNE Express kepada orang lain.....	87
Tabel 4.24 Anda ingin mengajak orang lain untuk menggunakan jasa JNE Express.....	88
Tabel 4.25 Anda mempunyai komitmen untuk tetap menggunakan jasa JNE Express.....	89
Tabel 4.26 Anda hanya menggunakan JNE Express sebagai pilihan jasa pengiriman.....	90
Tabel 4.27 Anda akan memberitahu orang lain aspek positif tentang jasa JNE Express.....	91
Tabel 4.28 Anda akan memberitahu keunggulan JNE Express kepada orang lain.....	92
Tabel 4.29 Validitas Variabel Penanganan Keluhan, Kepercayaan Konsumen, Loyalitas Konsumen.....	94
Tabel 4.30 Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan.....	95
Tabel 4.31 Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen.....	96
Tabel 4.32 Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	97
Tabel 4.33 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	98
Tabel 4.34 Hasil Hipotesis 1 pada Uji F Perhitungan Anova.....	98
Tabel 4.35 Hasil Hipotesis 1 Pada Uji t Perhitungan <i>Coefficient</i>	99

Tabel 4.36 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	100
Tabel 4.37 Hasil Hipotesis 2 dan 3 pada Uji F Perhitungan Anova	101
Tabel 4.38 Hasil Hipotesis 2 dan 3 Pada Uji t Perhitungan <i>Coefficient</i>	102
Tabel 4.39 Pengaruh Penanganannya Keluhan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Konsumen	103



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT. JNE Express	3
Gambar 1.2 Pengguna Jasa Pengiriman Tahun 2020	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian (<i>Path Analysis</i>)	45
Gambar 4.1 Hasil Penelitian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	105



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden.....	119
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 4 Uji Validitas.....	130
Lampiran 5 Uji Reabilitas.....	132
Lampiran 6 Hasil Output Uji Hipotesis (<i>Path Analysis</i>).....	133
Lampiran 7 T Tabel.....	136
Lampiran 8 F Tabel.....	137
Lampiran 9 R Tabel.....	138
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	139
Lampiran 11 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	140
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	141