

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEHANDALAN DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JASA KARGO DI PT. MONDIRA KARGO
KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH:

VISTAMONI M RATUKITU

No Regis: 321 13 071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira guna melengkapi tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen.

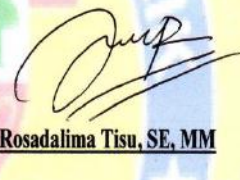
Kupang, April 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. E. Gaudensius Djuang, MM


Rosadlima Tisu, SE, MM

MENGESAHKAN :

Ketua Program Studi
Manajemen


Rosadlima Tisu, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada
Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya
Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 11 April 2018

Jam : 13.00 – 15.00 Wita

Atas nama : Vistamoni Migelita Ratukitu

Dinyatakan : LULUS

Panitia Ujian Skripsi

Ketua : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE, MM (.....)

Penguji I : Dra. Sukanti, MM (.....)

Penguji II : Drs. Wilhelmus Ngete, MM (.....)

Penguji III : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Jou Sewa Adrianus, SE, MM

Ketua Jurusan
Ekonomi Manajemen

Rosadalima Tisu, SE, MM

MOTTO

**SEGALA PERKARA DAPAT KUTANGGUNG DI DALAM DIA YANG
MEMBERI KEKUATAN KEPADAKU – FILIPI 4:13**

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Mama tercinta Anatji Erolina Ratukitu, SH dan Bapak tercinta Soleman Ratukitu, SE yang telah mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Adik Mardiory Miartha Ratukitu dan Markhel Nara Paskah Ratukitu yang membantu dan memberi dorongan penulis dalam menyusun skripsi
3. Keluarga Besar Ratukitu dan Yan.

Kupang, April 2018

Penulis

ABSTRAK

VISTAMONI MIGELITA RATUKITU No. Reg. 321 13 071 dengan judul skripsi PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEHANDALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KARGO DI PT. MONDIRA KARGO KUPANG, di bawah bimbingan Drs. Ec Gaudensius Djuang, MM sebagai pembimbing I dan Rosadalima Tisu, SE, MM, sebagai pembimbing II.

Semakin berkembang pertumbuhan ekonomi dan industri di Indonesia lebih banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Walaupun berbagai strategi yang dilakukan oleh PT Mondira Kargo Kupang demi meningkatkan loyalitas pelanggan, namun pada tahun terakhir yaitu tahun 2015 PT Mondira Kargo Kupang mengalami penurunan penjualan sebesar 31%. Penurunan ini diduga adanya perubahan cuaca yang kurang bagus untuk penerbangan yang pasti. Masalah dalam penelitian ini adalah 1.) Bagaimana gambaran kepercayaan dan persepsi responden tentang harga, kehandalan, lokasi serta gambaran loyalitas pelanggan pada PT Mondira Kargo Kupang? 2.) Apakah kepercayaan, harga, kehandalan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Mondira Kargo Kupang? 3.) Apakah kepercayaan, harga, kehandalan, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Mondira Kargo Kupang?

Penelitian dilakukan di Kota Kupang. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 110 responden, dengan menggunakan teknik *aksidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat statistik deskriptif dan analisis *inferensial* dengan menggunakan program *spss stastic versi 16*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi Variabel Kepercayaan dan Variabel Harga 82,4% dalam kategori Tinggi, Variabel Kehandalan 80,04% dalam kategori Baik, Variabel Lokasi 84,4% dalam kategori Sangat Baik dan Variabel Loyalitas 80% dalam kategori Tinggi. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,264x_1 - 0,172x_2 + 0,228x_3 + 0,584x_4$. Hasil uji t menunjukkan variabel kepercayaan, kehandalan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel harga berpengaruh negatif dan signifikan dalam loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan variabel kepercayaan, kehandalan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel harga berbanding terbalik, yaitu semakin tinggi harga semakin rendah permintaan dan semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Hasil koefisien determinasi adalah 0,459 atau 45,9%, artinya variabel loyalitas pelanggan merupakan kontribusi dari variabel kepercayaan, harga, kehandalan dan lokasi, sedangkan sisanya 54,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Hendaknya perusahaan PT Mondira Kargo Kupang memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Kata kunci : kepercayaan, harga, kehandalan, lokasi dan loyalitas pelanggan jasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “ **PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEHANDALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KARGO DI PT. MONDIRA KARGO** “ diajukan guna memenuhi syarat lulus pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Pemasaran Universitas Katolik Widya Mandira.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi umum maupun akademik di Fakultas Ekonomi.
3. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi umum maupun akademik di Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Drs. Ec Gaudensius Djuang, MM selaku dosen wali dan pembimbing I yang telah memberikan masukan, perbaikan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

5. Ibu Rosadalima Tissu, SE, MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan mulai dari persiapan proposal penulisan skripsi ini.
6. Panitia ujian skripsi yaitu Ibu Dra. Sukamti selaku penguji I, Bapak Wilhelmus Ngete, MM selaku penguji II, Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang selaku penguji III, dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku sekretaris.
7. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Para Pegawai Tata Usaha khususnya Bapak Anis Taek yang sangat membantu dalam menyiapkan segala keperluan perkuliahan.
9. Ibu Direktris selaku pimpinan pada PT Mondira Kargo Kupang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.

Terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tetapi besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, ... April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian Pemasaran	15
B. Loyalitas Pelanggan	18
C. Kepercayaan	23
D. Harga	28
E. Kehandalan	31
F. Lokasi	33
G. Konsep Loyalitas Pelanggan	36
H. Penelitian Terdahulu	39
I. Kerangka Berpikir.....	41
J. Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Jenis Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	47
F. Uji Validitas dan Realibitas	50
G. Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Karakteristik Responden	62
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	65
C. Analisis Data	70
D. Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perbandingan Kualitas Perusahaan Ekspedisi Wilayah Kupang Tahun 2017	8
Tabel 1.2 Data Perbandingan Harga Perusahaan Ekspedisi Wilayah Kupang	10
Tabel 1.3 Perkembangan Pelanggan dan Volume Kargo Pengiriman pada PT Mondira Kargo Tahun 2010 - 2016.....	11
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional dan Indikator	48
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Tabel 4.4 Berdasarkan Pendapatan	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11 Kategori Persepsi Variabel Kepercayaan	72
Tabel 4.12 Kategori Persepsi Variabel Harga	73
Tabel 4.13 Kategori Persepsi Variabel Keandalan	74
Tabel 4.14 Kategori Persepsi Variabel Lokasi	75
Tabel 4.15 Kategori Persepsi Variabel Loyalitas	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikoloneritas	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	81

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t)	84
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji f)	86
Tabel 4.22 Hasil Koefesien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas	79
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	79
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskadisitas	81