

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP *LOYALITAS*
PELANGGAN PADA PT. CAHAYA KARUNIA LOGISTIK
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

ROHANA RUSTANIA
NPM : 14420085

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ROHANA RUSTANIA
NPM : 14420085
Alamat : SIDOTOPO SEKOLAHAN IV/88-B
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP *LOYALITAS PELANGGAN* PADA PT.
CAHAYA KARUNIA LOGISTIK SURABAYA”**

Merupakan karya sendiri dan bebas dari plagiat, apa bila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



(Rohana Rustania)
NPM :14420085

SKRIPSI

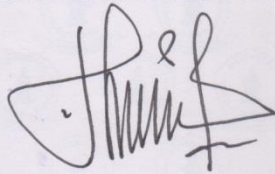
**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP *LOYALITAS PELANGGAN* PADA
PT. CAHAYA KARUNIA LOGISTIK SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ROHANA RUSTANIA
NPM : 14420085

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

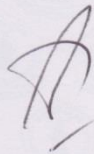
DOSEN PEMBIMBING



Dr. TITIK INAYATI, SE., MM.

Tanggal, 18 Januari 2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 18 Januari 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP *LOYALITAS* PELANGGAN PADA
PT. CAHAYA KARUNIA LOGISTIK SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ROHANA RUSTANIA

NPM : 14420085


Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. TITIK INAYATI, SE., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



DJOJO DIHARDJO, SE., MM., Mak



ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 18 Januari 2019



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukuralhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini dibuat dalam rangka sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bimbingan, bantuan, dukungan dan doa kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Evianah, M.Si selaku dosen wali.
5. Ibu Dr. Titik Inayati, SE., MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Mama tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan banyak berkorban baik dari segi moril maupun materi sehingga saya bisa

menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segalanya, perjuangan dan kasih sayang Mama tidak akan pernah bisa tergantikan.

7. Pemilik dan seluruh karyawan PT. Cahaya Karunia Logistik, terimakasih banyak untuk waktu dan kesediaannya.
8. Sahabatseperjuanganku dalam menempuh gelar SM yaitu, Desinta, Mega, Rizka. Terimakasih atas doa, dan dukungannya selama masa-masa kuliah, serta turut membantu memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabatku Mbak Desy, Mbak Intan, Mbak Mifta serta partner kerja ku Bu Wid, Bunda, dan Mbak Renyterimakasih atas doa dan perhatiannya yang selalu menanyakan "gimana skripsinya?Kapan lulus?", sehingga saya termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas H Manajemen, terimakasih atas doa dan dukungannya. Semoga ilmu yang kita peroleh, menjadikan kita manusia yang bermanfaat bagi sesama.
11. Terimakasih untuk seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca skripsi ini. Demikian kata pengantar ini dibuat sebagai pembuka skripsi ini. Terimakasih

Surabaya, 04 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB IITELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan teori	10
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2. KepuasanKerja	15
2.1.2.1.Pengertian Kepuasan Kerja	15
2.1.2.2 Teori KepuasanKerja.....	16
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi KepuasanKerja	16
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	17
2.1.2.5. Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja	18
2.1.3. Lingkungan kerja	19
2.1.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja	19
2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan kerja	19
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	
Lingkungan Kerja	20
2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja	23
2.1.4. Turnover Intention	24
2.1.4.1. Pengertian Turnover Intention.....	24
2.1.4.2. Indikasi Terjadinya Turnover Intention	25
2.1.4.3. Dampak Turnover Intention	26
2.1.4.4. Cara Menurunkan Turnover Intention Karyawan	27

2.1.4.5. Indikator Turnover Intention	28
2.1.5. Hubungan Antar Variabel.....	23
2.1.5.1. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover	29
2.1.5.2. Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Intensi Turnover	30
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	30
2.3. Hipotesis dan Model Analisis	31
2.3.1. Hipotesis	31
2.3.2. Model Analisis	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi	33
3.2.2. Sampel	33
3.3. Identifikasi Variabel	34
3.4. Definisi Operasional Variabel	35
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5.1. Jenis Data.....	37
3.5.2. Sumber Data	37
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	37
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.7.1. Uji Validitas	38
3.7.2. Uji Reliabilitas	39
3.8. Teknik Analisis.....	39
3.8.1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.8.2. Koefisien Determinan (R^2)	40
3.9. Uji Hipotesis.....	40
3.9.1 Uji Hipotesis 1 (Uji F)	40
3.9.2 Uji Hipotesis 2 (Uji t).....	42
3.9.3 Uji Hipotesis 3 (Uji dominan)	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum PT. Fajar Lestari Abadi Surabaya.....	42
4.1.1. Lokasi Perusahaan	42
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.3. Tujuan Perusahaan.....	46
4.2 Deskripsi hasil penelitian.....	47
4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden	47
4.2.2. Deskripsi mengenai variabel penelitian	49
4.3 Hasil Analisis Data.....	53
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas	53
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	54
4.4 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	54

4.4.1. Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda	54
4.4.2. Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	56
4.5 Uji Hipotesis	57
4.5.1. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	57
4.4.1. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)	58
4.4.2. Hasil Pengujian Dominan	61
4.5. Pembahasan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	67
5.3 Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunduran Diri Karyawan PT. Fajar Lestari Abadi	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Data Karyawan PT. Fajar Lestari Abadi Surabaya	34
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	48
Tabel 4.3 Karakteristik Status Perkawinan Responden	49
Tabel 4.4 Kategori Mean Masing-masing Variabel	50
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja (X1) .	50
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja (X2)	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Turnover Intention (Y)	52
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi R dan R Square	56
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji F	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji t	59
Tabel 4.13 Nilai Standardized Coefficients Beta	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian	32
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	41
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	42
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F	58
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Turnover Intention (Y).....	60
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) Terhadap Turnover Intention (Y)	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F danTabel t

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan konsumen, kualitas layanan, dan harga secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini kepercayaan konsumen, kualitas layanan, dan harga sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 89 orang. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “kepercayaan konsumen, kualitas layanan, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “kepercayaan konsumen, kualitas layanan, dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hasil Pengujian nilai *standardized coefficients beta* dari variabel kepercayaan konsumen (X_1) sebesar 0,443 lebih besar dari nilai *standardized coefficients beta* variabel lainnya yaitu kualitas layanan (X_2) sebesar 0,313 dan variabel harga (X_3) sebesar 0,225. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan “kepercayaan konsumen berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci : Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan, Harga Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of consumer trust, service quality, and prices simultaneously and partially on customer loyalty at PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya. The independent variable in this study is consumer confidence, service quality, and price while the dependent variable is customer loyalty at PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya. In this study, the determination of samples was done by non probability sampling method with a purposive sampling procedure. The sample used was 89 people. Before hypothesis testing is carried out test reliability and validity. The result is all valid and reliable variables, the F test results show $F_{count} > F_{table}$ with a significance of 0,000. Thus the first hypothesis states "consumer trust, service quality, and price simultaneously have a significant effect on customer loyalty at PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya "can be supported by its truth. The results of the t test show each variable with a significance smaller than 0.05. Thus the second hypothesis which states "consumer trust, service quality, and price partially have a significant effect on customer loyalty at PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya "can be supported by its truth. Test Results The beta standardized coefficients value of the variable consumer confidence (X1) is 0.443 greater than the value of the standardized beta coefficients of other variables, namely service quality (X2) of 0.313 and price variable (X3) of 0.225. Thus the third hypothesis which states "consumer confidence has a dominant influence on customer loyalty at PT. Cahaya Karunia Logistik Surabaya "can be supported by its truth.

Keywords: Consumer Trust, Service Quality, Price and Customer Loyalty

