

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

RIZAM NI'AMIL MAULA

9313 272 15

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI

RIZAM NI'AMIL MAULA

9313 272 15

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II,



Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RIZAM NI'AMIL MAULA

NIM : 9313 272 15

Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II,



Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : RIZAM NI'AMIL MAULA
NIM : 9313 272 15
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 19 Juli 2021. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II,



Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI

RIZAM NI'AMIL MAULA

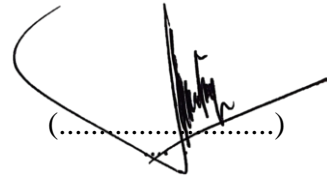
NIM. 9313 272 15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 19 Juli 2021.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

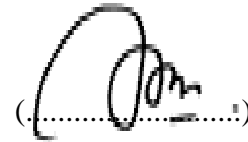
Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001



(.....)

2. Penguji 1

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

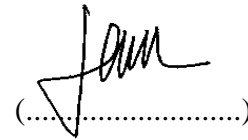


(.....)

3. Penguji II

4. Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031200901 1 003



(.....)

Kediri, 2 Agustus 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya: sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS: Al-Insyirah 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu ya Robbi. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Shalawat serta salamku padamu sang suri tauladanku Nabi Muhammad SAW. Kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.

ABSTRAK

RIZAM NI'AMIL MAULA, 2020. PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI KEDIRI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Dr. Ali Samsuri, M.El., Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

Kepercayaan diwujudkan dalam bentuk mempercayai seseorang atau sekelompok orang melalui ucapan, komunikasi verbal dan tulisan. Loyalitas konsumen merupakan suatu komitmen untuk membeli kembali suatu barang atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan, loyalitas serta pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman barang J&T Express di Kediri.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan termasuk penelitian yang meneliti pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen jasa pengiriman barang J&T Express di Kediri yakni sejumlah 1587 orang. Sampel konsumen yang menjadi member di VIP atau Berlangganan di J&T Express di Kediri sejumlah 94 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kategorisasi variabel kepercayaan nilai 26,77 tergolong cukup. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pada jasa pengiriman barang J&T Express Kediri tergolong cukup percaya. Kategorisasi variabel loyalitas konsumen nilai 26,98 tergolong cukup. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen pada jasa pengiriman barang J&T Express Kediri tergolong cukup loyal. H_0 ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen pada jasa pengiriman barang J&T Express Kediri. Hasil uji regresi memperoleh nilai $F_{hitung} = 50,767$ ($50,767 > 3,95$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Angka R didapat 0,594 dan koefisien determinasi sebesar 0,353. Nilai koefisien determinasi tersebut merujuk pada asumsi bahwa Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen menyumbang pengaruh sebesar 35,3%, sedangkan 64,7% dipengaruhi oleh variable lainnya yaitu ikatan emosi (*Emotional Bonding*), kepuasan (*Satisfaction*), kemudahan (*Choice Reduction and Habit*), dan pengalaman dengan perusahaan (*History with Company*).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kami menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlikhin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Dr. Ali Samsuri, M.EI. yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.

7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah meberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin

Kediri, 19 Juli 2021

RIZAM NI'AMIL MAULA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
LAMPIRAN.....	xii
BAB I :	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian	13
BAB II:	KAJIAN TEORITIK
A. Loyalitas	14

	B. Kepercayaan	20
	C. Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Konsumen	25
BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Rancangan Penelitian.....	28
	B. Lokasi Penelitian.....	28
	C. Populasi dan Sampel	29
	D. Definisi Operasional Variabel.....	31
	E. Sumber Data Penelitian	33
	F. Metode Pengumpulan Data.....	34
	G. Instrumen Penelitian	36
	H. Analisis Data.....	36
BAB IV:	PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
	B. Deskripsi Data.....	45
	C. Uji Hipotesis	56
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Kepercayaan Konsumen	60
	B. Loyalitas Konsumen	64
	C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	68
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	72
	B. Saran	72
	DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Daftar Konsultasi

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup