

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI
MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)

SKRIPSI



Nama : Riska tiani

Nim : 43117110216

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2021

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI
MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana

Jakarta



UNIVERSITAS
Oleh:
MERCU BUANA
Riska tiani

Nim: 43117110216

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2021

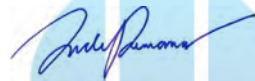
i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riska Tiani
NIM : 43117110216
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)
Tanggal Sidang : 17 November 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA

LPTA 01220898



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Tiani

Nim : 43117110216

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 November 2021



UNIVERSIT
MERCU BUANA

Riska Tiani

43117110216

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat menggunakan kembali Melalui Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Ir. Zulfitri MP, MM., selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Dr. Janfry Sihite, SE., M.SM selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentihentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 November 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Riska Tiani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Pengembangan Hipotesis	30
D. Kerangka Konseptual	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	36
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sample Penelitian	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis Data	43

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	56
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra-Survei	8
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel	38
3.2	Keterangan Bobot Skor Skala Likert	40
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Pengalaman Pelanggan	51
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Membeli	53
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Membeli	54
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Membeli	55
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	57
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	59
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Modifikasi)	61
4.11	Hasil Pengujian AVE	62
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	63
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	64
4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	64
4.15	Nilai R ² Variabel Endogen	65
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Survei Penetrasi Pengguna Internet Oleh Apjii 2019-2020	2
1.2	Top Brand Index Jasa Kurir	4
2.1	Gambar Kerangka Konseptual	33
4.1	Gambar Algoritma PLS	58
4.2	Gambar Algoritma PLS (Modifikasi)	60
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	78
2	Hasil Kuesioner	85
3	Analisa Deskriptif	95
4	Hasil Uji Kualitas Data	99

