

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Kadek Devvana Putri
NIM 1817041022**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Kadek Devvana Putri
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 April 2022

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,



Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 April 2022

Yang membuat pernyataan



Kadek Devvana Putri
Nim.1817041022

KATA PERSEMBAHAN

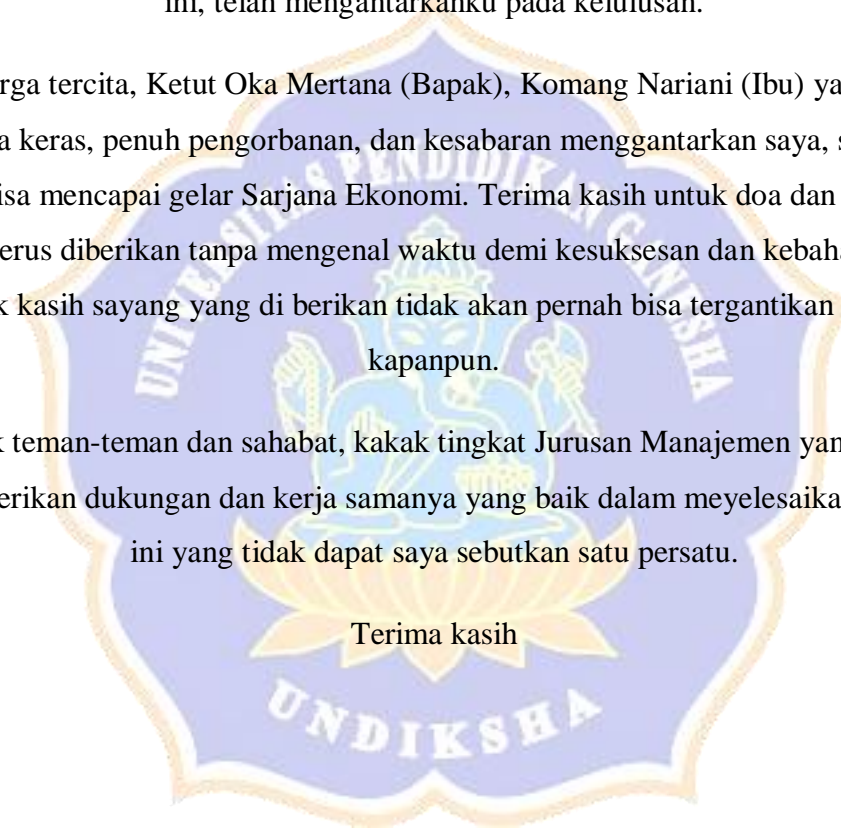
Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sanghyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M dan Rahutama Atidira, S.T.,M.M. yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkanku pada kelulusan.

Keluarga tercita, Ketut Oka Mertana (Bapak), Komang Nariani (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, dan kesabaran mengantarkan saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanku, untuk kasih sayang yang di berikan tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerja samanya yang baik dalam meyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terima kasih



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan terhadap J&T *Express* di Kota Singaraja”. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si, Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si . Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 6) Rahutama Atidira, S.T., M.M selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 7) Bapak dan ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 8) Pihak J&T *Express* di Kota Singaraja, khususnya coordinator yang telah bersedia memberikan izin untuk penulis sebagai lokasi penelitian serta para pelanggan J&T *Express* di Kota Singaraja yang membantu pengisian kuesioner penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi.

- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
- 10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- 11) Kepada Ayah dan Ibu tercinta, Ketut Oka Mertana dan Komang Nariani, kakak tersayang Devvani, adik tersayang Devvina dan Devviani yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan studi dan skripsi.
- 12) Teman dan sahabat saya : Srientari, Dewi Susilawati, Sagita Shinta, Yulia Mardewi, Dinda Maharani dan teman-teman kelas D Manajemen yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 13) Chanyeol dan Baekhyun selaku idola penulis yang telah banyak memberikan dampak positif, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik.
- 14) EXO senantiasa menemani dengan lagu-lagunya yang dapat memberi semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi.
- 15) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 20 April 2022

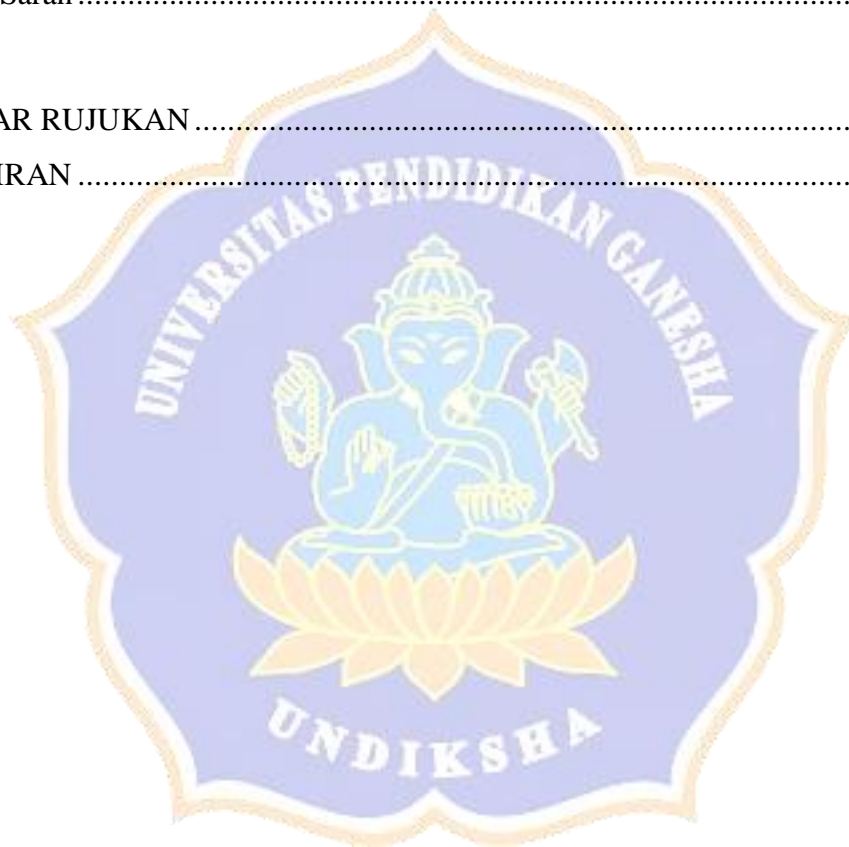
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	12
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	19

2.3 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Subjek/Objek Penelitian	27
3.3 Sampel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel dalam Penelitian	28
3.4.1 Variabel Penelitian	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	30
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.7 Pengujian Hipotesis	37
3.7.1 Uji F (Simultan).....	38
3.7.2 Uji t (Parsial)	38
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.2.1 Uji Normalitas	42

4.2.2 Uji Multikolinieritas	43
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.4 Pengujian Hipotesis	48
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	58
5.1 Rangkuman	58
5.2 Simpulan	59
5.3 Saran	61
DAFTAR RUJUKAN	63
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	19
Tabel 3 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	31
Tabel 3 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 3 4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 3 5 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel.....	33
Tabel 4 1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4 2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4 3 <i>One-SampleKolmogorov-Smirnov Test</i>	42
Tabel 4 4 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser	44
Tabel 4 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan (X ₁) dan Kepuasan Pelanggan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2 1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	25
Gambar 4 1 Stuktur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Data Presentase Pengguna Ekspedisi Kategori Kurir	67
Lampiran 2 Transaksi Penggunaan Ekspedisi J&T <i>Express</i> di Jl. Gajah Mada, Singaraja Tahun 2021 pada periode Mei s/d September	67
Lampiran 3 Perbandingan Transaksi Penggunaan J&T <i>Express</i> dan JNE <i>Express</i> di Singaraja berlokasi di Jl. Gajah Mada, Banjar Jawa	67
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 5 Hasil Data Pernyataan Responden Variabel	72
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	77
Lampiran 7 Karakteristik Responden	80
Lampiran 8 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik	80
Lampiran 9 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	82

