

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS  
DI KECAMATAN KARANGASEM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Robi Sugara  
NIM 1817041121**

**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**



Pembimbing I.

Pembimbing II.

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

Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.  
NIP. 19820831201012001

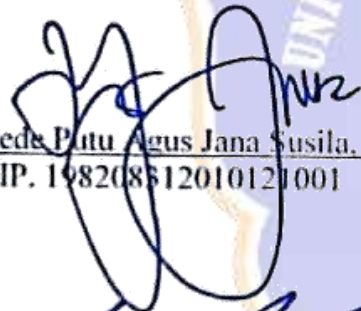
Skripsi oleh Robi Sugara  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 15 Juni 2022

Dewan Penguji.



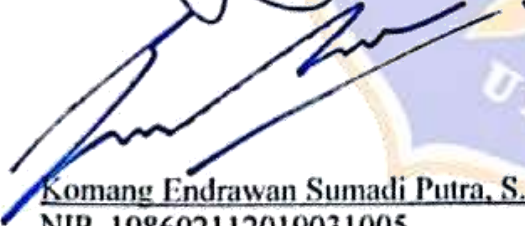
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



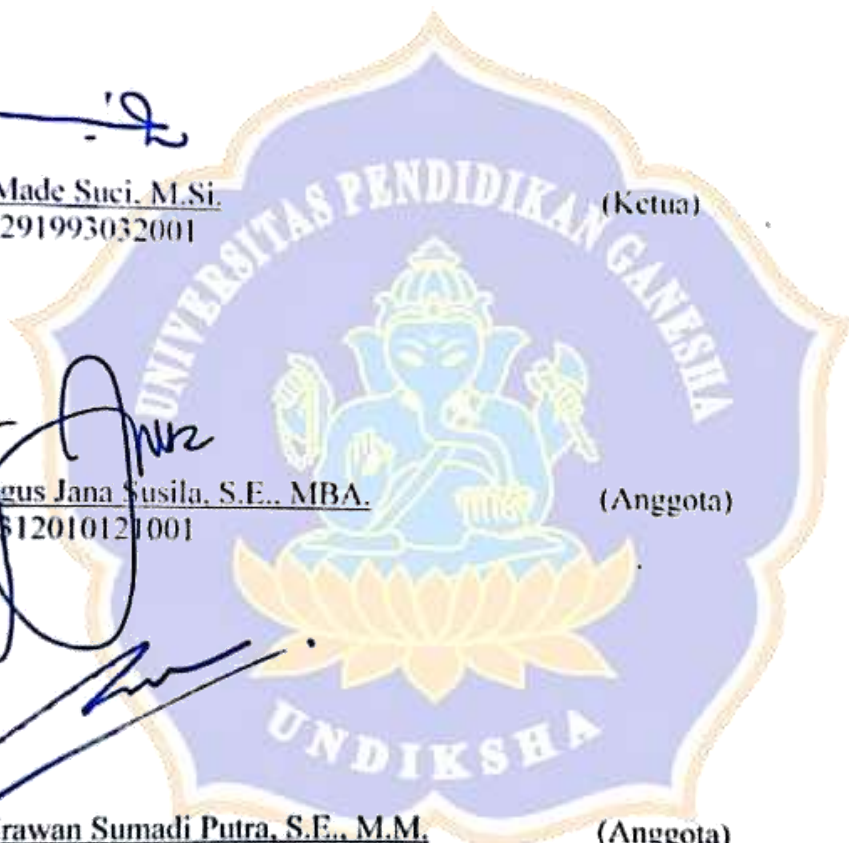
Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.  
NIP. 19820812010121001

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Ujian, Sekretaris Ujian,

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

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

Mengesahkan

  
Fakultas Ekonomi

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem” 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Robi Sugara

NIM. 1817041121

## MOTTO

**“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu Ada Kemudahan”**

**(QS. Al-Insyirah :6)**



## KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si, selaku Pembimbing 1 dan Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing 2 yang sangat baik hati dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi.

Kepada Ibunda tercinta Saniyah yang selalu mendengarkan keluh kesah, yang tidak pernah berhenti mendoakan serta memberikan motivasi dan kasih sayang untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya.

Kepada Alm. Ayah (Mardoyo) dan Alm. Kakak (Eni Susilawati) alhamdulillah saya berhasil menyelesaikan cita-cita kalian terimakasih untuk kerja keras dan motivasinya semasa hidup, semoga kalian tenang disisi-Nya.

Kepada seluruh sahabat dan teman-teman yang senantiasa berjuang bersama tanpa kenal lelah dan menyerah, terimakasih atas masukan saran serta motivasi yang kalian berikan, sehingga kita bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

-Terima Kasih-

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT karena berkat rahmat taufik dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya 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 S1 Manajemen.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing I yang membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi, saran dan penuh tanggung jawab, memberikan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
6. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta Staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepada pihak J&T Express kecamatan Karangasem yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
9. Kepada orang tua saya Ibunda Saniyah dan Alm. Ayah (Mardoyo), serta Alm. Kakak (Eni Susilawati) yang selalu memberikan kasih sayang,



mendoakan, dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

10. Kepada Anita, Leoni, Meilani, Deny, Oka, Marsela, Agus arta yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Program Studi Manajemen hingga menyelesaikan skripsi ini dan juga kepada sahabat satu kos serantauan Rahman, Rafly, Rama, Kemal, Juliandi, AldiDipe terimakasih sudah banyak membantu serta memberikan motivasi selama saya menuntut ilmu di Universitas Pendidikan Ganesha.
11. Kepada seluruh teman-teman kelas G Manajemen angkatan 2018 dan kelas 7A Pemasaran yang telah menemani dan berjuang bersama serta memberikan warna warni pada masa kuliah di Program Studi Manajemen.
12. Kepada Pengurus HMJ Manajemen masa bakti 2019/2020, Pengurus PMM Al-Hikmah masa bakti 2019/2020, 2020/2021 yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berorganisasi sehingga dapat diterapkan di masyarakat nantinya.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Singaraja, 04 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	
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.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15

2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian Relevan.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	22
2.5 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.4.1 Populasi Penelitian.....	26
3.4.2 Sampel Penelitian.....	26
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	35
3.8 Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>

4.1	Deskripsi Data.....	39
4.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	41
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
4.2.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	47
4.3	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	48
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	48
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	50
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	52
4.4.4	Keterbatasan Penelitian.....	53
4.5	Implikasi.....	54
4.5.1	Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	54
4.5.2	Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	54
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Rangkuman .....	56
5.2	Simpulan .....	58
5.3	Saran .....	58
DAFTAR RUJUKAN .....		60
LAMPIRAN .....		64

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	43
Tabel 4.4 Ringkasan Output SPSS.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas.....	42
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	44
Gambar 4.4 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Karangasem Periode Juni – September 2021.....	65
Lampiran 0.2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 0.3 Data Hasil Pernyataan Responden.....	70
Lampiran 0.4 Deskripsi Data Responden.....	80
Lampiran 0.5 Uji Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 0.6 Uji Instrumen Asumsi Klasik.....	84
Lampiran 0.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Lampiran 0.8 Dokumentasi Kegiatan.....	87

