

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT. SICEPAT EKSPRES  
CABANG SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Mian Angelica Habeahan  
Nim. 1717011060**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

## SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II



I Putu Arya Darmayasa, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 199110302019031009

Skripsi oleh Mian Angelica Habeahan  
Telah dipertahankan di depan Dewan  
Penguji

Pada  
Hari  
Tanggal

: Senin  
: 29 Juli 2024

Dewan Penguji,



Dr. Kadek Raf Suwena, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



I Putu Arya Darmayasa, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 199110302019031009

(Anggota)



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

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

Pada  
Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2024

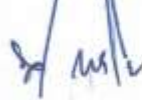
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Sicepat Ekspres Cabang Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Mian Angelica Habeahan

NIM. 1717011060

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Sicepat Ekspres Cabang Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha serta selaku pembimbing satu yang telah memberikankesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Prodi S1 Akuntansi yang menyusun dan melayani administrasi dalam skripsi ini serta memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, memberikan masukan serta motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini
6. Bapak I Putu Arya Darmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, memberikan masukan serta motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku penelaah yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis

dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, memberikan masukan serta motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini

8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang selalu memberikan petunjuk, saran, dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
9. Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Arlen Habeahan (bapak), Ibu Nursentiana Samosir (ibu). Adik-adik saya tercinta Serda Firman Felix Habeahan, Indah Romauli Habeahan, Jesika Erina Habeahan yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, inspirasi, dan tentunya dukungan materi dan non materi sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan.
10. Teman terbaik saya selama kuliah Angela, Humaeroh, Sukma, Sulas, Sinta dan rekan-rekan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2017.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pengembang dunia pendidikan.

Singaraja, 21 Juli 2024

Penulis,

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Layanan.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	28



3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.7.3 Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	30
3.7.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sicepat Ekspres Cabang Singaraja.....	32
4.1.2Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Sicepat Cabang Singaraja. ....	33
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sicepat Ekspres Cabang Singaraja.....	34
4.2.2Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Sicepat Cabang Singaraja. ....	35
4.3 Implikasi Penelitian.....	36
BAB V PENUTUP.....	38
5.1 Simpulan .....	38
5.2 Saran.....	38

