

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
PAKET PADA J&T EXPRESS DP SUGIO LAMONGAN**

SKRIPSI



Oleh :

YUSTIKA WAHYU NINGRUM
18042010005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
PAKET PADA J&T EXPRESS DP SUGIO LAMONGAN**

Disusun oleh :

YUSTIKA WAHYU NINGRUM
18042010005

Telah disetujui untuk mengikuti seminar proposal

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Jolok Dwiridotjahjono, S.sos.M.Si.
NPT. 370119500421

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
PAKET PADA J&T EXPRESS DP SUGIO LAMONGAN

Disusun Oleh :

YUSTIKA WAHYU NINGRUM
18042010005

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
serta dipublikasikan pada Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan
Keuangan Volume 4, Number 5, Periode Desember 2021(Terakreditasi Sinta
4) Pada Tanggal 18 Maret 2022

Menyetujui,


PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI


Dr. Joioek Dwiridjohono, S.sos.M.Si.
NPT. 370119500421

1. Ketua

Dr. Rusdi Hidayat N. M.Si
NIP. 196112241989031007

2. Sekretaris

Budi Prabowo, S.Sos. MM
NIP. 196210161988031001

3. Anggota

Dr. Joioek D. S.sos.M.Si.
NPT. 370119500421

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec. Geniut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express DP Sugio Lamongan”**

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan – kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penyusunan proposal ini tidak lepas dari Bapak Dr. Jajok Dwiridotjahjono, S.Sos,M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Zamharir Juniansyah selaku SPV Operasional Dan Seluruh Karyawan J&T Express DP Sugio Lamongan yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.
5. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pemasaran	21
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	21
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran	23
2.2.1.3 Konsep Pemasaran	25
2.2.1.4 Tujuan Pemasaran	26
2.2.2 Jasa	27
2.2.2.1 Definisi Jasa	27
2.2.2.2 Pemasaran Jasa	28

2.2.2.3	Karakteristik Jasa	29
2.2.2.4	Klasifikasi Jasa	29
2.2.2.5	Jasa Pengiriman Barang	31
2.2.2.6	Bauran Pemasaran Jasa	35
2.2.3	Kualitas Pelayanan	43
2.2.4	Loyalitas Pelanggan	51
2.2.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	51
2.2.4.2	Tahapan Loyalitas Pelanggan	52
2.2.4.3	Jenis – jenis Loyalitas Pelanggan	54
2.2.4.4	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	56
2.2.4.5	Faktor Yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan....	56
2.2.4.6	Menjaga Loyalitas Pelanggan	60
2.2.5	Kepuasan Pelanggan	61
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	61
2.2.5.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	61
2.2.5.3	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	64
2.2.5.4	Dampak Kepuasan Pelanggan	66
2.2.6	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..	67
2.2.7	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan....	68
2.2.8	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan..	70
2.3	Kerangka Pemikiran.....	71
2.4	Hipotesis.....	72

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	74
3.2 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	74
3.2.1 Definisi Operasional.....	74
3.2.1.1 Variabel Independen (Bebas)	75
3.2.1.2 Variabel Dependen (Terikat)	78
3.2.1.3 Variabel Intervening	80
3.2.2 Variabel Penelitian	81
3.3 Populasi dan Sampel.....	82
3.3.1 Populasi	82
3.3.2 Sampel	82
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	84
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data	84
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	85
3.5 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	89
3.5.1 Teknik Analisis Data	89
3.5.1.1 Uji Validitas.....	89
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	90
3.5.2 Analisis jalur (Part Analysis)	91
3.5.2.1 Analisis SEM (PLS)	92
3.5.2.2 Membangun model analisis jalur.....	93
3.5.2.3 Evaluasi asumsi model persamaan struktural.....	94
3.5.2.4 Uji Hipotesis	97
3.6 Jadwal Penelitian	98

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	99
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	99
4.1.1.1 Sejarah J&T Express	100
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	104
4.1.1.3 Motto J&T Express	105
4.1.1.4 Logo J&T Express	106
4.1.1.5 Struktur Organisasi J&T Express	107
4.1.2 Penyajian Data	110
4.1.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	110
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	114
4.1.3 Analisis dan Uji Hipotesis	130
4.1.3.1 Analisis Model Partial Least Square (PLS)	130
4.1.3.2 Evaluasi model pengukuran (Outer Model).....	130
4.1.3.3 Evaluasi model struktural (Inner Model)	134
4.1.3.4 Uji hipotesis direct effect dan inderect effect	134
4.1.3.5 Pengujian hipotesis	140
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	141
4.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	141
4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	144
4.2.2 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	146
4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	148

4.3 Matriks Hasil Penelitian 150

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 154

5.2 Saran 155

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Transaksi e-Commerce Indonesia (2017-2021)	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	72
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur untuk persamaan struktural	93
Gambar 4.1 Logo J&T Express	105
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Express	107
Gambar 4.3 Model Struktural (Inner Model)	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendirian Perusahaan Jasa Kurir Di Indoensia	10
Tabel 1.2 Top Brand Award Khusus Jasa Ekspedisi (2020).....	11
Tabel 1.3 Survey Konsumen	12
Tabel 1.4 Hasil jenis paket yang diterima J&T Express DP Sugio Lamongan.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert (Bentuk Checklint)	88
Tabel 3.2 Rule of Thumb Konstruk Reflektif (Penilai PLS)	94
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	111
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	111
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	112
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	113
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan.....	114
Tabel 4.6 Hasil tanggapan terhadap variabel kualitas pelanggan.....	115
Tabel 4.7 Hasil tanggapan terhadap variabel loyalitas pelanggan.....	122
Tabel 4.8 Hasil tanggapan terhadap variabel kepuasan pelanggan.....	126
Tabel 4.9 Outer Loadings	131
Tabel 4.10 Hasil uji Average Variance Extracted (AVE).....	132
Tabel 4.11 Hasil Cross Loadings	133
Tabel 4.12 Hasil output cronbachs alpha dan composite reability.....	134
Tabel 4.13 Hasil uji R-Square	136
Tabel 4.14 Hasil uji hipotesis direct effect	137
Tabel 4.15 Hasil uji hipotesis inderect effect	139
Tabel 4.16 Pengujian hipotesis penelitian	140

Tabel 4.17 Matriks hasil penelitian.....	150
--	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	159
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Penghasilan, dan Penggunaan)	165
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	168
Lampiran 4 Responden Validitas Dan Reabilitas	176
Lampiran 5 Data Hasil Uji Validitas Dan Uji Reabilitas	178
Lampiran 6 Outer Loading	181
Lampiran 7 Cross Loading	182
Lampiran 8 Construct Validity and Reliability	183
Lampiran 9 R-Square	183
Lampiran 10 Direct Effect (Path Coefficients)	183
Lampiran 11 Indirect Effect	184
Lampiran 12 Bagan Model Struktural (Inner Model)	184

ABSTRAK

YUSTIKA WAHYU NINGRUM, 18042010005, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PADA J&T EXPRESS DP SUGIO LAMONGAN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna jasa pengiriman paket pada J&T Express DP Sugio Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Karena dalam penelitian ini data yang diperoleh berupa angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan Analisis SEM-Partial Least Square (PLS). Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner Dan Dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express DP Sugio Lamongan Sejumlah 638 konsumen pada tahun 2021. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden. Teknik Penarikan Sampel yang diambil adalah menggunakan probability sampling. Analisis Data yang digunakan adalah menggunakan metode partial least square (PLS) dikarenakan melakukan pengujian terhadap hubungan yang dibangun antara satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

YUSTIKA WAHYU NINGRUM, 18042010005, THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PROMOTIONAL ATTRACTIVENESS TO CONSUMERS' BUYING INTEREST IN THE TOKOPEDIA MARKETPLACE IN SURABAYA

This research aims to know the influence of service quality on customer loyalty through customer satisfaction on the users package delivery services on J&T Express DP Sugio Lamongan. This research uses quantitative method, Because in this study the data obtained in the form of numbers and analyzed by using the Analysis of SEM-Partial Least Square (PLS). The type and source of data used in this research is primary data and secondary data. The technique of data collection is done by distributing questionnaires And Documentation. The population used in this study is consumers who already use a courier service J&T Express DP Sugio Lamongan Number 638 consumers in 2021. The sample used in this study were 90 respondents. Drawing technique the Sample is taken using probability sampling. Data analysis used is to use the method of partial least square (PLS) due to perform testing against the established relationship between one or more independent variables with one or more dependent variables. The results showed that service quality has a positive and significant impact on customer loyalty. service quality has a positive and significant impact on Customer Satisfaction. customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty. Indirectly the quality of service has a positive and significant impact on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.