

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA  
EKSPEDISI J&T EXPRESS YANG DIMODERASI OLEH GARANSI  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA EKSPEDISI  
J&T EXPRESS KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**BERYL ALERON**  
**NPM. 18042010022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA  
EKSPEDISI J&T EXPRESS YANG DIMODERASI OLEH GARANSI  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA EKSPEDISI  
J&T EXPRESS KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH :**

**BERYL ALERON**  
**NPM. 18042010022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA  
EKSPEDISI J&T EXPRESS YANG DIMODERASI OLEH GARANSI  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS  
KOTA SURABAYA)**

Disusun Oleh :

**Beryl Aleron**  
NPM. 18042010022

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA**  
**EKSPEDISI J&T EXPRESS YANG DIMODERASI OLEH GARANSI**  
**(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS**  
**KOTA SURABAYA)**

Disusun oleh :

**Beryl Aleron**  
NPM. 18042010022

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 21 Maret 2022

Pembimbing Utama



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
NIP. 196902011994031001

Menyetujui,

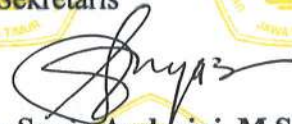
Tim Penguji

1. Ketua



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
NIP. 196407291990032001

2. Sekretaris



**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
NIP. 196009241993032001

3. Anggota



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

**DEKAN FISIP**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa Ekspedisi J&T Express yang dimoderasi oleh Garansi (studi kasus pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express Kota Surabaya)”*. Pelaksanaan skripsi yang telah dilaksanakan oleh penulis di PT. J&T EXPRESS SURABAYA, ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan program Sarjana di Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari **Bapak Drs. Nurhadi, M.Si** selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih penulis sampaikan.

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

1. Bapak Dr. 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. Kedua Orang Tua dan Keluarga, selaku pemberi semangat dan wejangan baik secara materil dan logis dalam melakukan penyusunan skripsi penulis.
5. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2018, 2019, 2020, 2021 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Teman – teman anggota komunitas IMTI, Cerita Mereka Id yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman – teman anggota Laboratorium Galeri Investasi, Tax Center Fisip UPN Veteran Jatim yang memberikan dukungan dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.
8. Ardy, Naufal, Farizal, Eka, Marischa, Mella, Angel Farida, Rif’ah, Herturasya, Ratna, Ilmik, Rayna, dan beberapa lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu selaku sahabat yang memberikan dukungan, semangat, dan perjuangan dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Rizal, Mella, Amin, Angel, Irvan, Berli, Salsabila, Prahasti, Nita, Deby, Ratna A sebagai teman seperbimbingan yang bersedia membantu dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.
10. Eddhinda selaku teman spesial yang memberikan semangat, wejangan dan masukan terhadap pembuatan skripsi ini.
11. Seluruh karyawan PT. J&T Express Surabaya Cabang Gubeng Kertajaya yang selalu ramah sehingga membuat penulis merasa nyaman saat melakukan

meminta data skripsi.

12. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan lancar.

Selain itu, penulis menyadari didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa mencapai maksud yang diinginkan dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua orang.

Surabaya, Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Pemasaran .....	14
2.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2.3 Kualitas Layanan .....	25
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5 Garansi.....	30
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
2.4 Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.2.1 Definisi Operasional.....	36
3.2.2 Pengukuran Variabel .....	41
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	44



3.3.1	Populasi .....	44
3.3.2	Sampel .....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1	Jenis Data.....	46
3.4.2	Sumber Data .....	47
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	48
3.5.1	Teknik Analisis.....	48
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda dengan Variabel Moderasi .....	53
3.5.4	Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
4.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	58
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	59
4.1.3	Logo Perusahaan .....	59
4.2	Penyajian Data.....	60
4.2.1	Karakteristik Responden .....	60
4.2.2	Variabel – Variabel Penelitian.....	64
4.3	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	71
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	71
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	73
4.3.3	Regresi Linier Berganda.....	76
4.4.4	Pengujian Hipotesis .....	81
4.4.5	Uji Moderate Regression Analysis (MRA).....	86
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	89
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Garansi secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	89
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan .....	89
4.4.3	Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	92

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP Brand Indonesia 2017-2020 .....	5
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan .....	63
Tabel 4. 5 Variabel Kualitas Layanan (X1) .....	65
Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	66
Tabel 4. 7 Variabel Garansi (Z) .....	68
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	69
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	72
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4. 12 Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4. 13 Regresi Linier Berganda I.....	77
Tabel 4. 14 Regresi Linier Berganda II.....	77
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi I .....	80
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi II.....	80
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	81
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4. 19 Uji Moderate Regression Analysis .....	87
Tabel 4. 20 Review Tabel Hasil Penelitian Terdahulu .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kepuasan Pelanggan .....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 3. 1 Kurva Uji F .....	55
Gambar 3. 2 Kurva Uji T .....	56
Gambar 4. 1 Logo J&T Express.....	60
Gambar 4. 2 Uji Normalitas .....	74
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastistas.....	75
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan $H_0$ .....	83
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan $H_0$ .....	85
Gambar 4. 6 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan $H_0$ .....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Data Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabel
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastistas
- Lampiran 8 Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10 Hasil Uji F
- Lampiran 11 Hasil Uji T
- Lampiran 12 Hasil Uji Moderated Regresi Analysis

## **ABSTRAK**

### **BERYL ALERON, 18042010022, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Yang Dimoderasi Oleh Garansi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa ekspedisi J&T Express dengan garansi sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa ekspedisi J&T Express di Surabaya Jawa Timur. Sampel sebanyak 385 responden diambil menggunakan teknik purposive sampling. Data di analisis menggunakan regresi linier berganda "Moderasi Regresi Analisis". Hasil analisis menunjukkan bahwa 1. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2. Garansi memoderasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Garansi, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**BERYL ALERON, 18042010022, *The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty To J&T Express Service Users Moderated By Warranty***

*The study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty on J&T Express expedition services with warranty as a moderation variable. The population in this study is the users of J&T Express expedition services in Surabaya, East Java. A sample of 385 respondents was taken using purposive sampling techniques. The data in the analysis uses multiple linear regression "Regression Moderation Analysis". The analysis showed that 1. Quality of service and customer satisfaction significantly affect customer loyalty, 2. The warranty moderates the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty.*

***Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, Warranty, Customer Loyalty***