

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. NIKI INTERMODA SEJAHTERA SIDOARJO**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**AANISAH YUMNAA LUBIS**  
**17012010044/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. NIKI INTERMODA SEJAHTERA SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**AANISAH YUMNAA LUBIS**  
**17012010044/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. NIKI INTERMODA  
SEJAHTERA SIDOARJO**

**Disusun Oleh :**

**AANISAH YUMNAA LUBIS**  
**17012010044 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan**


**Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 17 Mei 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.**  
**NIP. 196901132021212003**

  
**Drs. Ec. Supriyono, M.M.**  
**NIP. 196106261988031001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Drs. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.**  
**NIP. 196304201991032001**


### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Aanisah Yumnaa Lubis  
N P M : 17012010044  
N I K : 3515145512980004  
Tempat / Tgl Lahir : Palu , Sulawesi Tengah/ 15 Desember 1998  
Alamat Rumah : Puri Maharani A2.08 Des. Masangan Wetan Kec.  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT. NIKI INTERMODA  
SEJAHTERA SIDOARJO.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarism. Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 17 Mei 2024

  
Aanisah Yumnaa Lubis  
NPM.17012010044

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. NIKI INTERMODA SEJAHTERA SIDOARJO” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk bapak dan ibu saya, terima kasih telah memberi dukungan sepenuhnya serta kasih sayang dan doa yang tak ternilai mulai dari penulisan belajar hingga bisa menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Manajemen. Serta ucapan Terima Kasih kepada saudara yang senantiasa memberikan doa dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec Tri Kartika Pertiwi, M. Si, CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah mendidik dan memberikan ilmu serta pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis membantu dalam informasi dan administrasi.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang senantiasa memberikan informasi dan dukungan selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala nasihat, kritik, dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dipergunakan untuk menambah pengetahuan serta bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Sidoarjo, 17 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Teori .....	15
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	15
2.2.2 Pemasaran Jasa .....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.4 Kerangka Konseptual.....	24
2.5 Hipotesis.....	24
<b>BAB III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.1.1 Definisi Operasional .....	25
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	27
3.2 Teknik Pengumpulan Sampel.....	28

3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel .....	28
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
3.4.1	Uji Validitas .....	31
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	32
3.5.1	Teknik Analisis Data .....	32
3.5.2	Cara Kerja PLS (Partial Least Square) .....	33
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	34
3.5.4	Evaluasi PLS .....	35
3.5.5	Langkah – Langkah PLS.....	35
3.5.6	Asumsi PLS.....	43
3.5.7	Ukuran Sampel .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>45</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	45
4.1.1	Profil Perusahaan PT NIKI INTERMODA SEJAHTERA.....	45
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian .....	46
4.2.1	Analisis Karakteristik Responde .....	46
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	50
4.2.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
4.3	Analisis Data .....	52
4.3.1	Evaluasi Uji Outlier .....	52
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS .....	54
4.4	Pembahasan .....	63
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	63
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
<b>BAB 5</b>	<b>.....</b>	<b>67</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>67</b>
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>71</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Index Pertumbuhan Sektor Logistik.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3.1 Konstruksi Diagram Jalur .....	37
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan R-square.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Volume Pengiriman PT NIKI INTERMODA SEJAHTERA .....	6
Tabel 1.2 Data Komplain tahun 2022 .....	7
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
Table 4.7 Outer Loadings (Means,STDEV,T-Values).....	54
Table 4. 8 Nilai Cross Loading.....	55
Table 4. 9 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	57
Table 4. 10 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4.11 <i>Latent Variable Correlations</i> .....	58
Table 4.12 Nilai <i>R Square</i> .....	60
Table 4. 13 Nilai <i>Q<sup>2</sup> Predict</i> .....	61
Table 4. 14 <i>Path Coefficients</i> .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian .....	71
Lampiran 2	Tabel Data Jawaban Responden .....	75
Lampiran 3	Hasil Olah Data PLS.....	77
Lampiran 4	Foto.....	81

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. NIKI INTERMODA SEJAHTERA SIDOARJO**

**Oleh :**

AANISAH YUMNAA LUBIS  
17012010044/FEB/EM

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Niki Intermoda Sejahtera di Sidoarjo. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan bisnis dari Perusahaan yang bisa berdampak pada keberlangsungan operasional perusahaan.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu variabel independen adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kemudian variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* terdapat 55 responden dan analisis data dilakukan dengan metode *Part Least Square* (PLS).

Hasil analisis penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Niki Intermoda Sejahtera Surabaya dengan Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh **positif** terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dapat diterima, dengan *path coefficients* sebesar 0,587 dan nilai T-Statistic sebesar  $5.657 > 1,96$  (dari nilai tabel  $Z\alpha = 0,05$ ). Kemudian Kepuasan Pelanggan (X2) berpengaruh **positif** terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dapat diterima, dengan *path coefficients* sebesar 0,297 dan nilai *T-Statistic* sebesar  $2,154 > 1,96$  (dari nilai tabel  $Z\alpha = 0,05$ ).

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.