

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JNE YES DI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**ULVI NUR HASANAH**

**1151001122**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan benar.

Nama : Ulvi Nur Hasanah

NIM : 1151001122

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Agustus 2019

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

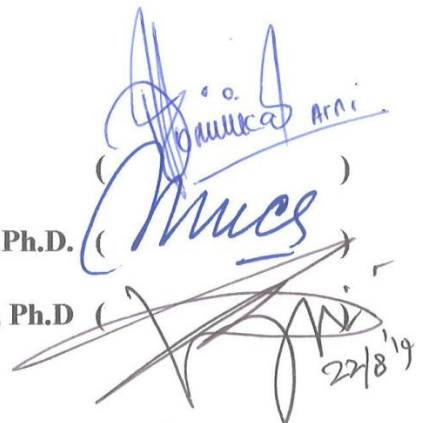
Nama : Ulvi Nur Hasanah  
NIM : 1151001122  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi :

### **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada JNE YES di Jakarta”**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

#### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Dominica Arni Widyastuti, SE., MM**  
Penguji I : **Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.**  
Penguji II : **Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D**



Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada JNE YES di Jakarta”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Terlaksana dan selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir;
2. Kedua orang tua penulis, adik, serta keluarga besar penulis yang memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh semangat;
3. Terkhusus untuk suami tercinta Taufik Hidayatulloh yang selalu memberikan semangat dan motivasi penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
4. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, dan dengan sabar memberi saran dan bimbingan untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D., dan Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku Dosen Pembahas dalam Seminar Proposal yang telah memberikan saran dan kritik sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Bakrie, terkhususnya untuk Bapak dan Ibu Dosen Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang telah sabar mendidik dan memberikan ilmu serta pengalaman dan pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis dalam

pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir;

7. Teman-teman seperjuangan, yaitu Angel Ravenska Andreas, Evangelystha Lumban Tobing, Nurdiana Rismaini, Putri Daryanti, Dita Tanzila, dan teman-teman lainnya yang tidak memungkinkan untuk disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih karena telah berbagi pengalaman, semangat, canda tawa dan motivasi. Selama penyusunan Tugas Akhir ini;
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2015 dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie yang saling memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini;

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang salah satunya disebabkan oleh masih terbatasnya pengetahuannya dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian yang dilakukan penulis dalam Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 Agustus 2019



Ulvi Nur Hasanah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulvi Nur Hasanah  
NIM : 1151001122  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada JNE YES di Jakarta”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan



Ulvi Nur Hasanah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JNE YES DI JAKARTA**

Ulvi Nur Hasanah

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman JNE YES di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan JNE YES di Jakarta. Uji Statistik dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 78,3% dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 70,2%. Dari pengujian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa setiap variabel yang menjadi penelitian ini berpengaruh secara signifikan baik secara simultan maupun secara parsial. Pada penelitian analisis jalur menunjukkan kualitas pelayanan lebih cenderung berpengaruh secara langsung terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan tidak sebagai mediator hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

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

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
IN ESTABLISHING CUSTOMER LOYALTY ON JNE YES IN  
JAKARTA***

Ulvi Nur Hasanah

---

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the impact of service quality on satisfaction in establishing customer loyalty on JNE YES in Jakarta. The sampling technique used in this study was purposive sampling. In this study sampling was done by distributing questionnaires with the number of number of respondents as many as 100 people who are JNE YES customers in Jakarta. Statistical tests were performed using of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The results shows that service quality has a significant effect of 78,3% on customer satisfaction and service quality, customer satisfaction has a significant effect of 70,2% on customer loyalty. From the testing that has been done the results of the study show that each variable that becomes this study has a significant effect both passively and simultaneously. In Path Analysis shows that service quality is more likely to directly affect the formation of customer loyalty and customer satisfaction is not a mediator in the relationship between service quality and customer loyalty.*

***Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	13

2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.3.2 Mengukur Loyalitas Pelanggan .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu .....	15
2.5 Kerangka Pemikiran .....	17
2.6 Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....	18
3.1.1 Variabel Penelitian.....	18
3.1.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukurannya .....	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi .....	22
3.2.2 Sampel .....	22
3.2.3 Kriteria Sampel .....	23
3.3 Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Data Primer .....	23
3.4 Uji Instrumen Data .....	24
3.4.1 Uji Validitas .....	24
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.4.3.1 Uji Normalitas .....	24
3.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	25
3.4.4 Analisis Regresi .....	25
3.4.4.1 Uji Koefisien Determinasi .....	26
3.4.4.2 Uji F.....	26

3.4.4.2 Uji t.....	27
3.4.5 Analisis Jalur .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Pre-Test Kuesioner .....	28
4.2 Hasil Penelitian .....	30
4.2.1 Karakteristik Responden .....	30
4.2.2 Uji Validitas .....	32
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	34
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	35
4.2.4.1 Uji Normalitas .....	35
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	38
4.2.5 Analisis Regresi .....	39
4.2.5.1 Hasil Uji Regresi .....	39
4.2.5.2 Koefisien Determinasi .....	42
4.2.5.3 Hasil Uji F.....	43
4.2.5.4 Hasil Uji t.....	43
4.2.6 Analisis Deskriptif .....	45
4.2.7 Analisis Jalur .....	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	20
Tabel 4.1 Hasil Pre-Test Uji Validitas .....	28
Tabel 4.2 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa .....	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kormogorov Smirnov Model 1 .....	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kormogorov Smirnov Model 2 .....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Model 1 .....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Model 2 .....	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1 .....	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2 .....	42
Tabel 4.18 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 4.19 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.20 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	44

Tabel 4.21 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....44

Tabel 4.22 Hasil Analisis Jalur.....47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model SERVQUAL (Gap Model).....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Model 1 .....	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model 2 .....	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	38
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	38
Gambar 4.5 Analisis Jalur .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner .....	54
LAMPIRAN 2 Pre Test Uji Validitas .....	58
LAMPIRAN 3 Pre Test Uji Reliabilitas .....	59
LAMPIRAN 4 Karakteristik Responden .....	59
LAMPIRAN 5 Uji Validitas.....	61
LAMPIRAN 6 Uji Reliabilitas .....	62
LAMPIRAN 7 Uji Normalitas .....	62
LAMPIRAN 8 Uji Heteroskedastisitas .....	64
LAMPIRAN 9 Uji Regresi Linear.....	66
LAMPIRAN 10 Koefisien Determinasi.....	66
LAMPIRAN 11 Uji F .....	67
LAMPIRAN 12 Uji t .....	67
LAMPIRAN 13 Hasil Analisis Deskriptif .....	68
LAMPIRAN 14 Hasil Analisis Jalur .....	71
LAMPIRAN 15 Hasil Jawaban Responden .....	72