

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERUSAHAAN JASA  
KURIR TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN  
TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Universitas Bakrie, Program Studi Teknik Industri dan Ilmu Komputer  
Universitas Bakrie**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Faisal Abdurrahman Wahid**

**NIM: 1162003006**

**Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
UNIVERSITAS BAKRIE  
Jakarta  
2020**

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

**Nama : Faisal Abdurrahman Wahid**

**NIM : 1162003006**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : November 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Faisal Abdurrahman Wahid

NIM : 1162003006

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma, ST., M.M. (  )

Penguji : Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. (  )

Penguji : Mirsa Diah Novianti, ST., MM. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 November 2020

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”** dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasul Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga umatnya sampai akhir zaman.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Teknik Industri Universitas Bakrie. Penyelesaian Tugas Akhir ini membutuhkan waktu sekitar enam bulan mulai sejak penetapan topik penelitian serta melakukan pengumpulan dan pengolahan data. Melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir.

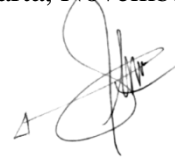
Dalam Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Namun, tidak berhenti begitu saja untuk tetap menyelesaikan Tugas Akhir ini karena adanya bantuan, saran, motivasi dan doa yang selalu diberikan dari berbagai pihak terkait. Untuk itu dalam kesempatan ini, hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait tersebut, diantaranya :

- ❖ Nabhani dan Neti Parlina sebagai kedua orangtua serta Sabda Maulana Muhammad saudara penulis yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
- ❖ Bapak Gunawarman Hartono, Ir., M. Eng, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang sudah membimbing sejak awal perkuliahan dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
- ❖ Wijaya Adidarma, ST., M.M. selaku Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang juga menjadi Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu dan selalu sabar dalam membimbing untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie.

- ❖ Desy Rahayu Simanjuntak, terima kasih untuk segala bantuan yang sangat berarti bagi penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Alvin Ferdian, Bayu Aji Santoso, Bima Sakti Santoso, Elvanita Avisena, dan Fefty Anggreni, teman yang selalu ada untuk membantu dan memberikan masukan serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Teman-teman Teknik Industri 2016 Universitas Bakrie yang selalu menyemangati satu sama lain dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
- ❖ Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan ridho dan balasan yang setimpal kepada semuanya. Besar harapan semoga Tugas Akhir yang telah disusun dapat memberikan manfaat. Terima kasih kepada seluruh pihak terkait.

Jakarta, November 2020



Faisal Abdurrahman Wahid

1162003006

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang sedang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faisal Abdurrahman Wahid

NIM : 1162003006

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

”Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : November 2020

Yang Menyatakan,



Faisal Abdurrahman Wahid

# **Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Kurir Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan**

Faisal Abdurrahman Wahid

---

## **ABSTRAK**

Banyak penelitian yang membahas mengenai kualitas layanan sebagai studi kasus suatu perusahaan jasa yang hanya berfokus pada tingkat kualitas layanan dari perusahaan jasa tersebut serta saran perbaikan untuk kesenjangan antara harapan dan persepsi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan yang masih jarang dibahas khususnya di Indonesia. Penelitian ini mengambil industri jasa pengiriman barang di Indonesia sebagai objek penelitian. Studi ini melibatkan 150 orang responden yang merupakan pelanggan dari salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang beroperasi di Indonesia. Analisis regresi digunakan untuk pengujian hipotesis menggunakan perangkat lunak SPSS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disebarakan secara online kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat dimensi kualitas layanan yang berpengaruh signifikan pada kualitas pelanggan, yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati. Sementara itu dimensi daya tanggap tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan di industri jasa pengiriman barang. Selanjutnya, penelitian ini juga menemukan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh 4 dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati. Dengan demikian, dimensi jaminan tidak signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Adapun loyalitas pelanggan sendiri dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan secara signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, jasa Kurir.

*The Effect of Service Quality Courier Service Companies on Customer  
Satisfaction and Loyalty*

Faisal Abdurrahman Wahid

---

**ABSTRACT**

*Many studies discuss quality as a case study of a service company that only focuses on the level of service quality of the service company as well as suggestions for improvements to convey between expectations and perceptions of service quality that customers perceive. This study aims to see the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty which is still rarely discussed, especially in Indonesia. This study takes the freight forwarding industry in Indonesia as the object of research. This study involved 150 respondents who were customers of a freight forwarding company serving in Indonesia. Regression analysis was used for testing using SPSS software. Data collection was carried out using a questionnaire that was distributed online to respondents. The results showed that there are four dimensions of service quality that have a significant effect on customer quality, namely tangibles, reliability, assurance, and empathy. Meanwhile, the dimension of responsiveness has no effect on customer satisfaction in the freight forwarding industry. Furthermore, this study also found that customer loyalty is built by 4 dimensions of quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, and empathy. Thus, the assurance dimension does not significantly affect customer loyalty. As for customer loyalty itself, by customer satisfaction significantly*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, the freight forwarding industry.*



## DAFTAR ISI

JUDUL TUGAS AKHIR .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Layanan .....	6
2.2 Kualitas Layanan.....	6
2.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	6
2.3.1 Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	7
2.3.2 Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	7
2.3.3 Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	7
2.3.4 Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	7
2.3.5 Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	8
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4.2 Tipe Kepuasan Pelanggan .....	8
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	9
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	10

2.5.1 Definisi Loyalitas .....	10
2.5.2 Loyalitas Pelanggan .....	10
2.5.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	10
2.5.4 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	11
2.6 Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	12
2.7 Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan .....	13
2.8 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	13
BAB III metodologi penelitian.....	15
3.1 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	15
3.2 Jenis Penelitian .....	16
3.3 Objek Penelitian .....	16
3.3.1 Populasi .....	16
3.3.2 Sampel.....	16
3.4 Sumber Data Penelitian .....	17
3.4.1 Data Primer .....	17
3.4.2 Data Sekunder .....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.6 Metode Analisis Data .....	18
3.7 Konstruk Penelitian.....	19
3.8 Diagram Alur Penelitian .....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	22
4.1 Hasil Penelitian .....	22
4.1.1 Profil Responden.....	22
4.2 Analisis Statistik .....	25
4.2.1 Uji Realibilitas .....	25
4.2.2 Uji Validitas .....	27
4.2.3 Uji Validitas Konstruk .....	28
4.3 Analisis Deskriptif .....	29
4.3.1 Analisis Deskriptif Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	29
4.3.2 Analisis Deskriptif Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	30
4.3.3 Analisis Deskriptif Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	31
4.3.4 Analisis Deskriptif Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	31
4.3.5 Analisis Deskriptif Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	32
4.3.6 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	33
4.3.7 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	33

4.4 Analisis Regresi Berganda .....	34
4.4.1 Analisis Regresi Berganda Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	35
4.4.2 Analisis Regresi Berganda Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan .....	38
4.4.3 Analisis Regresi Berganda Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan .....	41
4.5 Koefisien Determinasi.....	41
4.6 Pembahasan.....	43
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan pelanggan.....	43
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan .....	44
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan.....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Simpulan .....	47
5.2 Saran.....	47
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	15
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Gambar 4.2 Profile Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	23
Gambar 4.3 Profile Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	23
Gambar 4.4 Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	24
Gambar 4.5 Jasa Kurir yang Pernah Digunakan Responden .....	24
Gambar 4.6 Jasa Kurir yang Paling Sering Digunakan Responden.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Pengiriman Logistik di Indonesia Tahun 2019 .....	2
Tabel 3.1 Konstruksi Penelitian .....	20
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Konstruksi .....	29
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Bukti Fisik (Tangible) .....	30
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Keandalan (Reliability) .....	31
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Daya Tanggap (Responsiveness) .....	31
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Jaminan (Assurance) .....	32
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Empati (Empathy) .....	33
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	34
Tabel 4.11 Regresi Berganda Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 4.12 Uji F Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	37
Tabel 4.13 Regresi Berganda Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan .....	38
Tabel 4.14 Uji F Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel 4.15 Regresi Berganda Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 4.16 Determinasi Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.17 Determinasi Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.18 Determinasi Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian .....	55
Lampiran 2	: Hasil Validitas dan Reliabilitas Outputs SPSS.....	62
Lampiran 3	: Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Lampiran 4	: Profil Responden .....	73