

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA J&T
EXPRESS PTC SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Di ajukan oleh:

SUSI SUSESTI ADIANTI

NPM : 20420003

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Susi Susesti Adianti

NPM 20420003

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express PTC Surabaya**” bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang Menyatakan



Susi Susesti Adianti
NPM. 20420003

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA J&T EXPRESS PTC**

SURABAYA


Diajukan oleh:

SUSI SUSESTI ADIANTI

NPM : 20420003

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIBING


Dr. Adrianto Trimariono, SE., MM.

Tanggal 23 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Adrianto Trimariono, SE., MM.

Tanggal, 23 Januari 2024

HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA J&T
EXPRESS PTC SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Susi Susesti Adianti

NPM: 20420003

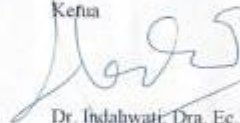
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama




Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua



Dr. Indahwati, Dra. Ec., M.Si.

Anggota



Dewi Nurani, SP., MSM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 23 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada J&T Express PTC Surabaya”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingan yang ditunjukkan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL(K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Dewi Nuraini, SE., MSM selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.
6. Ibu Husni Indrawati selaku Dosen Interpretasi SPSS yang telah memberikan arahan dan saran dengan sabar dalam proses penyusunan skripsi supaya terselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan informasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada ibu Samirah yaitu ibu kandung saya yang telah membiayai kuliah dari awal hingga selesai dan dapat memberikan perhatiannya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

10. Sahabat – sahabatku Charolina, Steffiani dan Steffania yang telah memberikan support dan saling membantu satu sama lain dalam memberikan saran sehingga skripsi ini terselesaikan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | ii |
| SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 13 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | 13 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.1.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman..... | 18 |
| 2.1.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman..... | 18 |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman..... | 18 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 2.1.3.3 | Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman..... | 20 |
| 2.1.4 | Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.1.4.2 | Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| 2.1.4.3 | Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.1.5 | Loyalitas Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.5.1 | Pengertian Loyalitas Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.5.2 | Faktor Loyalitas Pelanggan..... | 24 |
| 2.1.5.3 | Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 26 |
| 2.1.6 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.1.7 | Hubungan Antara Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Kepuasan Pelanggan..... | 27 |
| 2.1.8 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas pelanggan..... | 27 |
| 2.1.9 | Hubungan Antara Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 28 |
| 2.1.10 | Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 28 |
| 2.1.11 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.1.12 | Hubungan Antara Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| 2.3 | Hipotesis Penelitian Dan Model Penelitian..... | 32 |
| 2.3.1 | Hipotesis..... | 32 |
| 2.3.2 | Model Penelitian..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 34 |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian..... | 34 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 3.2.1 | Populasi..... | 34 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 35 |
| 3.3 | Identifikasi Variabel..... | 36 |
| 3.3.1 | Variabel Bebas (X)..... | 36 |

| | | |
|---|---|----|
| 3.3.2 | Variabel Mediasi (Z)..... | 36 |
| 3.3.3 | Variabel Terikat (Y)..... | 36 |
| 3.4 | Definisi Operasional Variabel..... | 36 |
| 3.5 | Jenis dan Sumber Data..... | 39 |
| 3.5.1 | Jenis Data..... | 39 |
| 3.5.2 | Sumber Data..... | 39 |
| 3.5.3 | Prosedur Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 3.6.1 | Uji Validitas..... | 41 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 3.6.3 | Uji Koefisien Determinasi..... | 42 |
| 3.6.4 | Uji T..... | 42 |
| 3.6.5 | Uji Pengaruh Mediasi (<i>Path Analysis</i>)..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 44 |
| 4.1 | Gambaran Umum Penelitian..... | 44 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat J&T <i>Express</i> | 44 |
| 4.1.2 | Visi & Misi J&T <i>Express</i> | 46 |
| 4.1.3 | Produk & Layanan J&T <i>Express</i> | 47 |
| 4.1.4 | Lokasi J&T <i>Express</i> PTC Surabaya..... | 47 |
| 4.1.5 | Kegiatan J&T <i>Express</i> PTC Surabaya..... | 47 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 48 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden..... | 48 |
| 4.2.1.1 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 48 |
| 4.2.2 | Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian..... | 51 |
| 4.2.2.1 | Analisa Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)..... | 52 |
| 4.2.2.2 | Analisa Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)..... | 56 |
| 4.2.2.3 | Analisa Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)..... | 60 |
| 4.2.2.4 | Analisa Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 61 |
| 4.3 | Hasil Analisis Data..... | 63 |
| 4.3.1 | Uji Instrumen..... | 63 |

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 4.3.3.1 | Uji Validitas | 63 |
| 4.3.3.2 | Uji Reliabilitas | 67 |
| 4.3.2 | Uji Hipotesis | 68 |
| 4.3.2.1 | Nilai Koefisien Determinasi (R^2) | 68 |
| 4.3.2.2 | Uji T | 70 |
| 4.3.2.3 | Uji <i>Path Analysis</i> (Uji Analisis Jalur)..... | 73 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 80 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 80 |
| 4.4.2 | Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan | 81 |
| 4.4.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 82 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 88 |
| 5.1 | Kesimpulan | 88 |
| 5.2 | Saran..... | 90 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 92 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 2. 1 | Penelitian Terdahulu | 30 |
| Tabel 4. 1 | Jenis Kelamin Responden | 49 |
| Tabel 4. 2 | Tabel Data Usia Responden | 49 |
| Tabel 4. 3 | Frekuensi Kunjungan | 50 |
| Tabel 4. 4 | Pendapatan Responden..... | 51 |
| Tabel 4. 5 | Kategori Mean Masing-masing Variabel | 52 |
| Tabel 4. 6 | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)..... | 53 |
| Tabel 4. 7 | Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) .. | 57 |
| Tabel 4. 8 | Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)..... | 60 |
| Tabel 4. 9 | Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 62 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Uji Validitas..... | 64 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Uji Reliabilitas | 68 |
| Tabel 4. 12 | Nilai Koefisien Determinasi..... | 69 |
| Tabel 4. 13 | Nilai Koefisien Determinasi..... | 69 |
| Tabel 4. 14 | Tabel Coefficient..... | 71 |
| Tabel 4. 15 | Uji Pengaruh Langsung..... | 72 |
| Tabel 4. 16 | Coefficients Pada Persamaan Model 1..... | 73 |
| Tabel 4. 17 | Coefficients Pada Persamaan Model 2..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 | Top Brand Award..... | 3 |
| Gambar 1. 2 | Top Brand Award..... | 4 |
| Gambar 1. 3 | Tracking System J&T Express..... | 6 |
| Gambar 2. 1 | Model Penelitian | 33 |
| Gambar 4. 1 | Gambar Hasil Analisis Jalur 1..... | 75 |
| Gambar 4. 2 | Gambar Hasil Analisis Jalur 2..... | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 95 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner | 104 |
| Lampiran 3 Output SPSS | 107 |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
J&T EXPRESS PTC SURABAYA**

Susi Susesti Adianti

Adrianto Trimarjono

ABSTRAK

Pembelian online berkembang pesat di era digitalisasi yang semakin maju. Pelanggan membutuhkan layanan pengiriman saat mengirim barang, dan mereka ingin pengirimannya cepat, sederhana, aman, dan nyaman. Salah satu bidang yang krusial bagi perekonomian adalah layanan pengiriman cepat (ekspres). Sektor logistik juga diperkirakan akan tumbuh karena merupakan kekuatan utama di balik budaya belanja online. Ada empat puluh responden dalam sampel penelitian. Purposive sampling merupakan metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian antara lain kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memediasi hubungan ketepatan waktu pengiriman dengan loyalitas pelanggan. Kesenangan pelanggan tidak berfungsi sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan atau pengiriman tepat waktu juga tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ON TIME DELIVERY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE AT J&T EXPRESS PTC SURABAYA***

Susi Susesti Adianti

Adrianto Trimarjono

ABSTRACT

Online purchasing is expanding quickly in this age of quickly advancing digitalization. Customers need delivery services when sending items, and they want them to be quick, simple, safe, and comfortable. One of the areas that is crucial to the economy is fast (express) delivery services. The logistics sector is also one that is expected to grow, as it is a major force behind the culture of online shopping. There were forty responders in the study's sample. Purposive sampling is the method used for sampling in this study. The study's conclusions include that customer satisfaction significantly influences timeliness of delivery, customer satisfaction significantly influences timeliness of delivery on customer loyalty, and customer satisfaction mediates the relationship between timeliness of delivery and customer loyalty. Customer pleasure does not operate as a mediator between service quality and customer loyalty, and neither do service quality or timely delivery significantly affect customer loyalty.

Keywords: service quality, on time delivery, customer satisfaction, customer loyalty