

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA J&T
EXSPRESS AREA SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Dijukan Oleh:

Faizal Firman Alwiandi

NPM: 17420043

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA J&T
EXSPRESS AREA SURABAYA BARAT**

Diajukan Oleh :

Faizal Firman Alwiandi

NPM : 17420043

TELAH DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing :



Wiwik Herawati, SE, MM

Tanggal, 8 Juli 2021

Ketua Program Studi :



Dr. Kristiningsih, SE, Msi

Tanggal, 8 Juli 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA J&T EXSPRESS AREA SURABAYA BARAT” dapat diselesaikan dengan baik

guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nyalah penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selain itu penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji., dr.,Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Wiwik Herawati, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Emartry Hariani, SE. M.SE. selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memberikan informasi dan fasilitas terkait program skripsi.

8. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan tanpa lelah untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

9. Terimakasih kepada Alvi Novita yang telah memberikan semangat dan membantu selama perkuliahan mulai semester 4 hingga semester 7.

10. Sahabat Manajemen A (Agung, Adit, Bima, Dais, Fahmi, Paul, Waskito) dan teman teman lainnya yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 11 Juli 2021

Faizal Firman Alwiandi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa J&T EXSPRESS Area Surabaya Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya Barat yang pernah menggunakan jasa J&T EXSPRESS minimal 2 kali dan berusia lebih dari 17 tahun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 orang yang diambil dengan metode Non Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software aplikasi SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa J&T EXSPRESS area Surabaya Barat, dan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa J&T EXSPRESS area Surabaya Barat.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen, Pemasaran Jasa, J&T EXSPRESS

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Dewan Penguji.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	10

2.2 Definisi Kepuasan	17
2.3 Definisi Pelanggan	18
2.4 Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.5 Loyalitas Pelanggan	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	38
3.7 Teknis Analisis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	45
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Analisis Data	51
4.4 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN	
5.1 Kesimpulan	67

5.2 Saran.....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa pasar jasa pengiriman barang di Indonesia.....	5
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan pengalaman Menggunakan J&T EXSPRESS.....	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	29
Gambar 4.1.....	55
Gambar 4.2.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner.....	72
Lampiran II Tabulasi Data.....	78
Lampiran III Hasil Data SPSS.....	82