

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



OLEH :

DANIEL WASKITO JATI
NIM : 2011210355

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

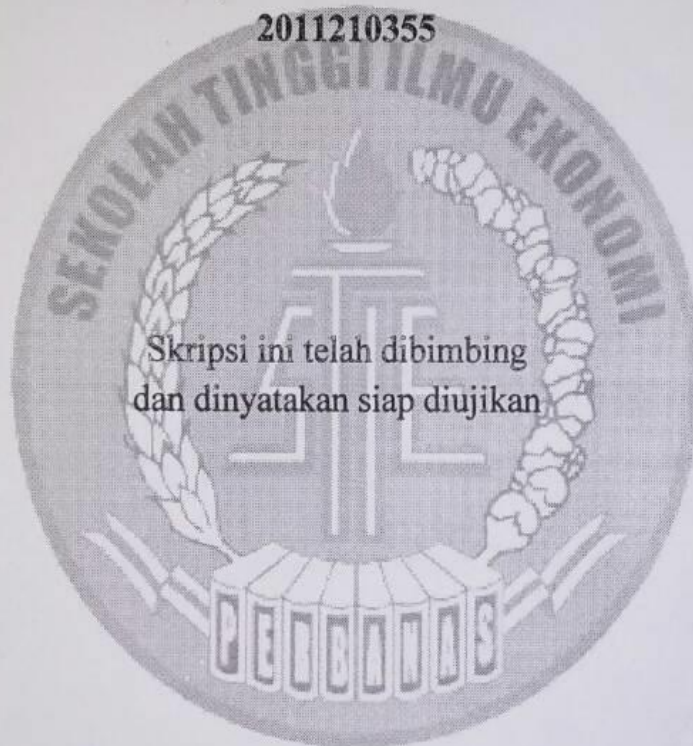
2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

DANIEL WASKITO JATI

2011210355



Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14 OKT 2016

(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE DI SURABAYA

Disusun Oleh :

DANIEL WASKITO JATI

2011210355



Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal 26 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Anggota : Drs. Ec. Herizon, M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Daniel Waskito Jati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Juli 1993
N.I.M : 2011210355
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Dan Loyalitas Pelanggan JNE di Surabaya.



Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17 Okt 2016

Tanggal : 14 Okt 2016

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

MOTTO

**“Kecerdasan bukanlah tolak ukur
Kesuksesan, tetapi dengan menjadi
Cerdas kita bisa menggapai
Kesuksesan”**



PERSEMBAHAN

Perjuangan terakhir bagi seorang mahasiswa adalah bias menyelesaikan skripsi dengan baik, tanggal 12 Februari 2015 adalah hari yang sungguh luar biasa yang saya alami Tuhan bekerja dan memberkati hidup saya. Saya sungguh bersyukur dan berterima kasih atas kasih dan rahmatNya. Namun perjuangan belumlah berakhir, kini saatnya saya harus memulai hidup yang benar-benar harus diperjuangkan. Untuk itu skripsi ini saya persembahkan untuk;

Tuhan Yang Maha Esa

Yang telah memberikan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik,

Ayah

Terima kasih atas perhatiannya selama ini skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah saya, semoga Ayah puas dengan hasil yang saya dapatkan sekarang

Ibu

Terima kasih bu, atas dukungannya selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu.

Sahabat sejati

(Erni, Bora, Lusi, Digo, Avin, Dita, Mundung)

Terima kasih ya, atas dukungannya selama ini, terkhusus untuk Erni yang rela bantuin sampai skripsi ini selesai. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua.

Teman – teman

(Febrian, Chadel, Ryan, Bidi)

Terima kasih ya, atas support nya selama ini, dari awal hingga akhir perjuangan yang begitu luar biasa, dan akhirnya bias terselesaikan Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan JNE Di Surabaya”

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya:

1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Ibu Linda Purnamasari S.E, M.Si selaku dosen wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
6. Staff akademik dan Staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu menyediakan literatur dan data-data yang diperlukan

didalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan mahasiswa yang membacanya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan pada khususnya. Penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan



Surabaya, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Batasan Penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	21
3.4 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.5 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	27
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	33

4.2 Analisis Data	39
4.3 Pembahasan	47

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Keterbatasan	51
5.3 Saran	52

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Top Brand Award Kategori Jasa Kurir 2015	1
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	11
Tabel 3.1	Interval Kelas	26
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuisisioner	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	34
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	35
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	36
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	37
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.6	Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	38
Tabel 4.7	Tabel Interval Class	40
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	41
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.11	Koefisien Regresi Linier Sederhana	43
Tabel 4.12	Koefisien Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4.13	Koefisien Regresi Linier Sederhana	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1	9
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 2	10
Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 3	11
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian saat ini	20
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisioner Penelitian
Lampiran 2	: Data Responden Sampel Kecil
Lampiran 3	: Data Responden Sampel Besar
Lampiran 4	: Tabulasi Data Sampel Kecil
Lampiran 5	: Hasil Uji validitas instrumen penelitian sampel kecil
Lampiran 6	: Hasil Uji reliabilitas instrumen penelitian sampel kecil
Lampiran 7	: Identitas responden berdasarkan jenis kelamin
Lampiran 8	: Identitas responden berdasarkan pekerjaan
Lampiran 9	: Tanggapan responden
Lampiran 10	: Regresi linear sederhana



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE DI SURABAYA

Daniel Waskito Jati
Mahasiswa Manajemen Pemasaran
STIE Perbanas Surabaya
Email: danielwaskito@rocketmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan asosiatif dan deskriptif melalui survei. Model dan hipotesis diuji dengan sampel 104 responden, dimana responden di bagi menjadi sampel besar sejumlah 74 dan sampel kecil sejumlah 30. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari data menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, analisis regresi linier berganda.*

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICES TO
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY JNE
IN SURABAYA***

Daniel Waskito Jati
Students management marketing
STIE Perbanas Surabaya
Email: danielwaskito@rocketmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research to analyze the influence of the quality of services to customer satisfaction, analyze the quality of services to customer loyalty, analyze of customer satisfaction customer loyalty.

Research methodology that we use is to associative and descriptive through household survey. Model and hypotheses tested with sample 104 respondents, where respondents in cut it into a large sample of a number of 74 and sample small a number of 30. Data analyzed using analysis linear regression simple.

The result of data find that the quality of services have a positive influence a significant impact on customer satisfaction, the quality of services have a positive influence a significant impact on customer loyalty, customer satisfaction have a positive influence significant impact on customer loyalty. The research indicated that the quality of services played an important role to customer satisfaction and customer loyalty.

Key words: *quality of service, customer satisfaction, customer loyalty, regression analysis linear multiple.*