

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP
CONSUMER LOYALTY DARI PENGGUNA JASA LOGISTIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis dan Program Studi Manajemen Pemasaran
Universitas Mercubuana-Jakarta**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Nama : Nuryawati
NIM : 43106120177**

**Program Studi Manajemen Pemasaran
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP
CONSUMER LOYALTY DARI PENGGUNA JASA LOGISTIK**

PROPOSAL



Nama : Nuryawati
NIM : 43106120177

(Handwritten signature)
Nuryawati

UNIVERSITAS
Program Studi Manajemen Pemasaran
MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURYAWATI

Nim : 43106120177

Program Studi : Manajemen S-1 – Fakultas Ekonomi
Universitas Mercubuana – Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan Dampaknya Terhadap *Consumer Loyalty* Dari Pengguna Jasa Logistik, adalah hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2015



Nuryawati

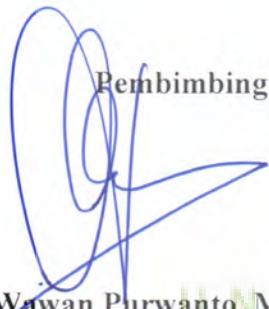
Nim : 43106120177

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nuryawati
Nim : 43106120177
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Consumer loyalty dari pengguna jasa logistik

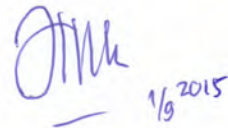
Tanggal Lulus Ujian : 27 Agustus 2015

Disahkan oleh


Pembimbing

Drs. Wawan Purwanto, MM)

Ketua Penguji

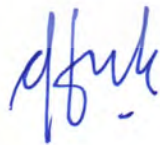

1/9 2015

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



(Prof. DR. Wiwik Utami, Ak.Ms.CA)



(DR. Rina Astini, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan Dampaknya Terhadap *Consumer Loyalty* Dari Pengguna Jasa Logistik. Adapun penulisan skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan Strata Satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman yang merupakan kekurangan penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr..... selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberikan waktu dan sumbangan pikirannya beserta petunjuk dan saran.
2. Bapak Dr.....selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi Mercu Buana atas semangat dan dorongan moril yang diberikan kepada penulis.
3. Para Dosen Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu .
4. Orang Tua
5. Keluarga
6. Rekan – Rekan di Kantor.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis menjadi alasan atas saan dan kritik membangun dari berbagai pihak setelah membaca skripsi ini. Insya Allah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan akan menjadi berkah dari Allah SWT bagi mereka, Amin.



Jakarta, 24 Agustus 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nuryawati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang 1
	1.2. Identifikasi Masalah 7
	1.3. Perumusan Masalah 7
	1.4. Tujuan Penelitian 8
BAB II	KERANGKA TEORI	
	Tinjauan Pustaka 9
	2.1. Jasa 9
	2.2. Perbedaan antara Barang dan Jasa 10
	2.3. Kualitas Jasa 12
	2.4. Kepuasan Pelanggan 22
	2.5. Pengukuran Kepuasan Konsumen 22
	2.6. Brand Image 25
	2.7. Loyalitas 28
	2.8. Kerangka Penelitian 32
	2.9. Perumusan Hipotesis 34
BAB III	DESAIN DAN METODE PENELITIAN	
	3.1. Jenis Penelitian 36
	3.2. Definisi dan Operasional Variabel 37
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian 39

3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisis	40
3.5.1. Penelitian Deskriptif	40
3.5.2. Pengujian Kualitas Data	41
3.5.3. Penelitian Pengujian Structural Equation Model	42
3.5.4. Persyaratan Pengujian Equation Model	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden Penelitian	46
4.1.1. Berdasarkan Industri/Jenis Perusahaan	46
4.1.2. Berdasarkan Volumen Pengiriman	47
4.1.3. Berdasarkan Wilayah Pengiriman	48
4.2. Uji Validitas dan Reabilities	49
4.3. Statistik Deskriptif	53
4.4. Metode Analisis Data	55
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	60
4.6. Analisis dan Pembahasan	62
4.6.1. Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction	62
4.6.1. Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalti	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	64
5.2.1. Rekomendasi Bagi Penyedia Jasa Layanan Logistik	65

5.2.2. Rekomendasi bagi Peneliti	65
Selanjutnya		

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
2.1.	Tabel Perbedaan Barang dan Jasa	11
2.2	Tabel Hubungan Antar Indikator Servqual	16
3.1.	Skala Likert	36
3.2.	Operasional Variabel	38
4.2.	Validitas dan Reabilitas Service Quality	51
4.3.	Validitas dan Reabilitas Satisfaction	52
4.4.	Validitas dan reabilitas Royalty	52
4.5	Statistik Deskriptif Service Quality	54
4.6	Statistik Deskriptif Satisfaction	54
4.7	Statistik Deskriptif Loyalty	55
4.8.	Hasil Pengujian Kesesuaian Model	59
4.9.	Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Model Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Kesetiaan Konsumen	34
4.1	Jenis Perusahaan	47
4.2.	Volume Pengiriman	48
4.3	Wilayah Pengiriman Barang	49
4.5.	Skema Kerangka Konseptual Sesuai Goodness of Fit	60