



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN PADA LOYALITAS PELANGGAN
PT.DHL *SUPPLY CHAIN***

TESIS

CINDY FARAMITA
55114110307

MERCU BUANA

**PROGRAM MEGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN PADA LOYALITAS PELANGGAN
PT.DHL *SUPPLY CHAIN***

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Megister Manajemen**

**CINDY FARAMITA
55114110307**

**PROGRAM MEGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**

ABSTRAK

Kualitas layanan (*Servqual*) adalah suatu jasa atau layanan yang mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011: 180) Setiap perusahaan yang menawarkan barang atau jasa selalu menjaga kualitas pelayanan dengan baik, karena untuk menjaga kepercayaan pelanggan agar tetap menggunakan jasa atau barang yang perusahaan pasarkan. Kualitas layanan (*Servqual*) memiliki beberapa dimensi yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dimensi tersebut adalah *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat penting pada kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT.DHL *Supply Chain*. Namun terjadi beberapa *project* tutup, pada tahun 2013 – 2016 sehingga kualitas pelayanan menurun. Pada PT.DHL *Supply Chain* yang mengakibatkan tingkat perpindahan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan PT.DHL *Supply Chain*. Dengan Metode *servqual* yang digunakan PT.DHL *Supply Chain* dengan skala likert dan responden yang digunakan 100 responden dan menggunakan program *software* SPSS 25. Analisa data dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dari perhitungan tersebut di dapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung yaitu $0,293 > 0,238$ terhadap kepuasan pelanggan namun tidak berdampak besar terhadap loyalitas pelanggan sehingga perusahaan harus tetap meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan PT.DHL *Supply Chain*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Quality of service (Servqual) is a service or service that measures how good the level of service provided by the company is able and in accordance with customer expectations (Tjiptono and Chandra, 2011: 180) Any company that offers goods or services always keep the quality of service well, Maintain the trust of customers to keep using the services or goods that the company is marketing. Service quality (Servqual) has several dimensions used to calculate customer satisfaction and loyalty levels. These dimensions are Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Quality of service has a very important influence on customer satisfaction and loyalty to PT.DHL Supply Chain. However, some projects close, in the year 2013 - 2016 so the quality of service decreased. In PT.DHL Supply Chain which resulted in the level of customer transfer. This study aims to examine how the direct and indirect impact of service quality on customer satisfaction and loyalty PT.DHL Supply Chain. With servqual method used PT.DHL Supply Chain with Likert scale and respondents used 100 respondents and using software program SPSS 25. Data analysis using instrument test, classical assumption test and hypothesis test. From the calculation can be result indicate that service quality indirectly influence bigger than direct influence that is $0,293 > 0,238$ to customer satisfaction but do not have big impact to customer loyalty so company have to keep improving and maintain service quality PT.DHL Supply Chain.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan pada loyalitas pelanggan PT.DHL *Supply Chain*.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Cindy Faramita

NIM : 55114110307

Program : Megister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Ahmad.H. Sutawidjaya, M.Com,CSCP)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Megister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, MSi.)

PERNYATAAN

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pada Loyalitas Pelanggan PT. DHL *Supply Chain*.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Cindy Faramita

NIM : 55114110307

Program : Megister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan program studi Megister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 14 Juni 2017



Cindy Faramita

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia- Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pada Loyalitas Pelanggan PT.DHL Supply Chain.*

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Megister Manajemen pada program studi Megister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulisan menyampaikan terimakasih kepada Dr.Ahmad.H.Sutawidjaya,M.Com,CSCP sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr.Rosalendro Edy Nugroho,MM. selaku penguji proposal, kepada Dr.Sugiyono dan Dr.Ahmad Badawi selaku penguji pada Ujian Tesis, Direktur Proqram Pascasarjana Prof.Dr.Didik J.Rachbini, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tidak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr.Aty Herawati,MSi. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi prodi Megister Manejemen, Termasuk rekan – rekan mahasiswa yang telah sama- sama belajar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dan penulis juga berterimakasih kepada kedua orang tua atas semua dukungan sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tesis ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah.....	5
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2. Rumusan Masalah.....	5
1.2.3. Batasan Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	7
a. Teoritis.....	7
b. Peraktis.....	8

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan.....	9
2.1.1. Sejarah Perusahaan Cabang.....	12
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	15
2.3. Sumber Daya.....	16
2.4. Tantangan Bisnis.....	19
2.5. Proses Bisnis.....	20

BAB III. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

3.1. Kajian Teori.....	21
3.1.1. Teori Kepuasan Pelanggan.....	21
3.1.2. Teori Kualitas Layanan.....	22
3.1.3. Teori Loyalitas Pelanggan.....	28
3.1.4. Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.....	29
3.2. Penelitian Terdahulu.....	30
3.3. Kerangka Pemikiran.....	37
3.3.1. Metode Servqual.....	38

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian.....	40
4.2. Variabel Penelitian.....	41
4.2.1. Variabel atau Dimensi Penelitian.....	42

4.2.2. Definisi Konsep.....	44
4.2.3. Definisi Operasional.....	44
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	46
4.4. Populasi dan Sampel.....	46
4.4.1. Populasi.....	46
4.4.2. Sampel.....	46
4.5. Jenis dan Sumber Data.....	48
4.6. Teknik Analisis Data	
4.6.1. Pengukuran Validitas.....	48
4.6.2. Pengukuran Reliabilitas.....	49
4.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.6.4. Uji Normalitas.....	50
4.6.5. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.6.6. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
4.6.7. Teknik Pengujian Hipotesis.....	53

BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1. Hasil Penelitian.....	55
5.2. Uji Instrumen.....	55
5.3. Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Layanan.....	55
5.4. Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
5.5. Uji Reabilitas.....	57
5.6. Uji Asumsi Klasik.....	58
5.7. Uji Normalitas.....	58
5.8. Heteroskedastisitas.....	60
5.9. Uji Hipotesis.....	61
5.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
5.9.2. Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	62
5.9.3. Hasil Pengujian Parsial (Uji T).....	63
5.9.4. Analisis Korelasi dan Determinasi.....	64
5.10. Analisis Determinasi.....	64
5.11. Pengujian Korelasi Antar Dimensi.....	64
5.12. Interpretasi Analisis Jalur.....	68

BAB VI. HASIL DAN ANALISIS

6.1. Kesimpulan.....	72
6.2. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Harga Perusahaan Pesaing di Tahun 2016.....	2
Tabel 1.2. Tahun Berakhirnya Perusahaan yang bekerjasama dengan DHL.....	3
Tabel 1.3. Data Loyalitas pelanggan dengan DHL.....	4
Tabel 3.1. Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1. Dimensi Variabel.....	42
Tabel 4.2. Daftar Nama Perusahaan Yang Mengisi <i>Quesioner</i>	44
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Perusahaan.....	55
Tabel 5.2. Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Layanan.....	56
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 5.4. Hasil Uji Realibilitas.....	57
Tabel 5.5. Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan Kolmogrov – Smirnov One Sample Kolmogrov – Smirnov.....	60
Tabel 5.6. Perhitungan Koefisien Regresi Berganda.....	62
Tabel 5.7. Uji Statistik F.....	62
Tabel 5.8. Uji Statistik T.....	63
Tabel 5.9. Korelasi Nilai R dan R Square.....	65
Tabel 5.10. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 5.11. Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	67
Tabel 5.12. Model Summary Persamaan (1).....	69
Tabel 5.13. Koefisien Regresi Persamaan (2).....	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Persentase Berakhirnya Kerjasama dengan Pelanggan.....	3
Gambar 2.1. Para Pendiri DHL.....	9
Gambar 2.2. Mail Stone Sejarah DHL.....	14
Gambar 2.3. Lingkup Bidang Usaha DHL.....	15
Gambar 2.4. Struktur Operasional cabang Perusahaan.....	16
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	18
Gambar 2.6. Proses Bisnis.....	20
Gambar 3.1. <i>Servqual Methode</i>	26
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.2. Metode <i>Servqual</i>	38
Gambar 4.1. Model Analisis Jalur.....	52
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 5.2. Uji Heteroskedasitas.....	61
Gambar 5.3. Hasil Pengujian Model Analisis Jalur Antara Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	66

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Frequency</i> Tabel Kualitas layanan Jasa	1
Lampiran 2. <i>Frequency</i> Tabel Kepuasan Pelanggan DHL.....	8
Lampiran 3. <i>Frequency</i> Tabel Loyalitas Pelanggan DHL.....	9
Lampiran 4. Descriptives – Kualitas Layanan Jasa	11
Lampiran 5. Descriptives – Kepuasan Pelanggan	12
Lampiran 6. Descriptives – Loyaliats Pelanggan.....	12
Lampiran 7. Out put Pretest Variabel Kualitas Layanan Jasa.....	13
Lampiran 8 Out put Reability Variabel Kualitas Layanan Jasa.....	17
Lampiran 9 Out put Reability Variabel Kepuasan Layanan Jasa.....	18
Lampiran 10 Out put Pretest Variabel Kepuasan Layanan Jasa.....	19
Lampiran 11 Out put Pretest Variabel Loyalitas Layanan Jasa.....	20
Lampiran 12 Out put Reability Variabel Loyalitas Layanan Jasa.....	21
Lampiran 13 Out put 1 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Layanan Jasa.....	22
Lampiran 14 Out put 1 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Layanan Jasa.....	23
Lampiran 15 Interpretasi Analisis Jalur	24
Lampiran 16 Uji Asumsi Klasik	25
Lampiran 17 Charts	26
Lampiran 18 Uji Asumsi Klasik.....	28
Lampiran 19 Quisioner Kepuasan Pelanggan DHL Supply Chain Terhadap Kualitas Jasa DHL.....	33