

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

**(JNE S.PARMAN)**

**SKRIPSI**

**Nama : Rizka Novita Sari**

**NIM : 43109010122**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

**(JNE S.PARMAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**

**Nama : Rizka Novita Sari**

**NIM : 43109010122**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**ii**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizka Novita Sari  
NIM : 43109010122  
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya 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.

**MERCU BUANA**

Jakarta, 1 Agustus 2013



NIM : 43109010122

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rizka Novita Sari  
NIM : 43109010122  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha  
Ekakurir (JNE S.Parman)  
Tanggal Lulus Ujian : 21 Agustus 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE S.Parman)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**RizkaNovita Sari**

**43109010122**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

UNIVERSITAS  
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

**MERCU BUANA**

(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, SE., M.SI)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE S.Parman)” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari tanpa dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Adam Irbianto dan Ibunda Sri Yati yang selalu memberikan inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua doa restu dan dukungannya baik moril maupun materil.
2. Drs. Wawan Purwanto SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1. Luna Haningsih, SE., ME selaku Sekretaris Program Studi 1 Manajemen S1. Hesti Maheswari, SE., M.SI selaku Sekretaris Program Studi 2 Manajemen S1.

5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Adikku Fachrizal serta keluarga besarku di Jakarta, Temanggung dan Semarang.
7. Eko Agung Prabudi H. kekasih yang seringkali menemani, membantu dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini terimakasih atas semuanya.
8. Sahabat yang selalu menemani dari pertama masuk kuliah sampai dengan sekarang Anggun Ningsih, Andri Ratnasari, Suci Awaliah, Yeni Nuraitin, Ika Marsita, Dede Nilawati dan Yefi Resiani serta Ismayani teman satu bimbingan.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB-UMB angkatan 2009.
10. Kepada pihak JNE, Om Dalbo (Doglas), Dwi Pw yang sudah membantu penulis dalam mendapatkan data kuesioner dan para responden yang telah meluangkan waktunya demi kelancaran penelitian ini, terimakasih.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang sering mananyakan dan telah banyak memberikan bantuan kepada penulis, terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Terimakasih.

Jakarta, 1 Agustus 2013

Penulis

Rizka Novita Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSLI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	8
2.1 Pengertian Jasa .....	8

2.1.1 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	23
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	28
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	31
2.7 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	33
3.1.2 Sejarah Perusahaan.....	33
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.3 Hipotesis .....	37
3.4 Variabel Dan Skala Pengukuran.....	38
3.4.1 Variabel Penelitian .....	38
3.4.2 Skala Pengukuran .....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	39

3.6	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7	Jenis Data.....	43
3.8	Populasi Dan Sampel .....	44
3.8.1	Populasi.....	44
3.8.2	Sampel .....	44
3.9	Metode Anallisis Data.....	45
3.9.1	Uji Validitas .....	45
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.9.3	Uji Normalitas .....	46
3.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.9.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	48
3.9.6	Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	51
4.1.1	Karakteristik Jenis KelaminResponden.....	51
4.1.2	Karakteristik UsiaResponden.....	52
4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	52
4.2.1	Uji Validitas .....	52
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.3	Analisis Deskriptif.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64

4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	69
4.4	Uji Normalitas .....	74
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	75
4.5.1	Uji Autokorelasi.....	75
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	75
4.5.3	Uji Multikolonieritas .....	76
4.6	Uji Hipotesis .....	77
4.6.1	Uji F.....	77
4.6.2	Uji t .....	78
4.7	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
4.8	Model Summary .....	80
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran.....	82
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>84</b>	
Lampiran .....	86	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Tanggapan Keluhan Pelanggan JNE .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Skala Likert .....	39
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 3.4	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden.....	52
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.9	Ruang Tunggu Pelayanan JNE Bersih Dan Nyaman .....	58
Tabel 4.10	Karyawan JNE Berpenampilan Rapih Dan Sopan .....	58
Tabel 4.11	Kehandalan Karyawan JNE Memudahkan Teknis Pelayanan Dari Awal Hingga Akhir.....	59
Tabel 4.12	Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan JNE.....	59

Tabel 4.13	Karyawan JNE Dapat Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat .....	60
Tabel 4.14	Karyawan JNE Menerima Baik Kritik Dan Saran Pelanggan Tentang Pelayanan .....	60
Tabel 4.15	Karyawan JNE Memiliki Pengetahuan Untuk Menjelaskan Tentang Paket Kiriman .....	61
Tabel 4.16	Karyawan JNE Dapat Dipercaya Dalam Menjaga Paket Kiriman .....	61
Tabel 4.17	Karyawan JNE Memberikan Perhatian Yang Sungguh-Sungguh Terhadap Pelanggan Yang Mengalami Kesulitan Atau Masalah .....	62
Tabel 4.18	JNE Memiliki Jam Operasi Yang Nyaman Bagi Semua Pelanggan ..	62
Tabel 4.19	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.20	Saya Puas Menggunakan Pengiriman Barang Paket YES (Yakin Esok Sampai).....	64
Tabel4.21	Saya Merasa Puas Dengan Kelengkapan Peralatan Packing Yang Disediakan, Sehingga Barang Terkemas Dengan Rapih.....	64
Tabel 4.22	Saya Puas Mendapatkan Kesesuaian Antara Harga Dan Kualitas Jasa (Paket YES).....	65
Tabel 4.23	Saya Merasa Puas Terhadap Harga Yang Diberikan JNE .....	65
Tabel 4.24	Saya Merasa Puas Secara Keseluruhan Dengan Pelayanan Yang Diberikan JNE .....	66

Tabel 4.25	Saya Puas Mendapatkan Kesesuaian Antara Jaminan Kecepatan Dan Jadwal Penerimaan Barang Yang Diberikan JNE (Paket YES) .....	66
Tabel 4.26	Saya Merasa Puas Dan Senang Melakukan Pengiriman Barang Di JNE .....	67
Tabel 4.27	Saya Puas Karena Tidak Perlu Membuang Waktu Banyak Di JNE Untuk Mendapatkan Pelayanan Jasa .....	67
Tabel 4.28	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 4.29	Saya Telah Menggunakan Pelayanan Jasa Di JNE Selama 6 Bulan Terakhir .....	69
Tabel 4.30	Saya Akan Terus Menggunakan Jasa JNE, Ketika Saya Akan Mengirimkan Paket.....	69
Tabel 4.31	Saya Menggunakan Jenis Pelayanan Jasa Yang Lainnya, Karena JNE Memuaskan Kebutuhan Saya.....	70
Tabel 4.32	Saya Percaya Bahwa JNE Merupakan Jasa Pengiriman Barang Yang Terbaik.....	70
Tabel 4.33	Saya Akan Merekendasikan JNE Sebagai Pelayanan Jasa Terbaik Kepada Kerabat Yang Lain.....	71
Tabel 4.34	Saya Mengajak Kerabat Yang Lain Untuk Menjadikan JNE Sebagai Pilihan Utama Jasa Pengiriman Barang .....	71
Tabel 4.35	Saya Tidak Terpengaruh Oleh Bujukan Dari Perusahaan Lain Untuk Berpindah Menggunakan Jasanya .....	72
Tabel 4.36	Saya Akan Selalu Setia Menjadi Pelanggan JNE .....	72

Tabel 4.37	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan .....	73
Tabel 4.38	Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.39	Hasil Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.40	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.41	Hasil Uji F .....	77
Tabel 4.42	Hasil Uji t .....	78
Tabel 4.43	Model Summary.....	80



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar2.1	Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2	Jawaban Responden.....	90
Lampiran 3	Uji Validitas .....	94
Lampiran 4	Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 5	Uji Normalitas.....	100
Lampiran 6	Uji Regresi Linear Berganda.....	101

