

**PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DARI PENGGUNA
JASA LOGISTIK PADA PT. CIPTA KRIDA BAHARI**

SKRIPSI



Nama : Ida Yulani

NIM : 43113320058

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DARI PENGGUNA
JASA LOGISTIK PADA PT. CIPTA KRIDA BAHARI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Ida Yulani

NIM : 43113320058

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ida Yulani
Nim : 43113320058
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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 sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2016



Ida Yulani
NIM : 43113320058

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ida Yulani
NIM : 43113320058
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Pengiriman Barang Terhadap
Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Pelanggan Dari Pengguna Jasa Logistik Pada PT. Cipta
Krida Bahari
Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2016

Disahkan Oleh

Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM
Tanggal : 27 Februari 2016

Ketua Penguji,



Hirdinis M, SE, MM
Tanggal : 27 Februari 2016

U N I V E R S I T A S

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.
Tanggal : 27 Februari 2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal : 27 Februari 2016

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dari Pengguna Jasa Logistik Pada PT. Cipta Krida Bahari”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari beberapa pihak, khususnya Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih
atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan krendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Februari 2016

Ida Yulani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGATAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	8
1. Jasa.....	8
2. Kualitas Layann.....	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15
5. Loyalitas.....	17
6. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Rerangka Pemikiran.....	22
C. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	26
1. Definisi Variabel.....	26
2. Operasional Variabel.....	26

D. Pengukuran Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Metode Analisis.....	35
1. Statistik Deskriptif.....	35
a. Mean.....	35
b. Standard Deviasi.....	36
c. Korelasi Parsial.....	36
d. Korelasi Berganda.....	37
e. Analisis Koefisien Determinasi.....	38
2. Uji Kualitas Data.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reabilitas.....	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Multikolinieritas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	42
4. Analisis Jalur Path.....	43
5. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji Simultan.....	45
b. Uji Partial.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
2. Karakteristik Profil Responden.....	51
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Customer Group.....	51
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Working Area.....	52
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Working Period.....	53
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
1. Kualitas Jasa Pengiriman.....	54
2. Kepuasan Pelanggan.....	55
3. Loyalitas Pelanggan.....	55
C. Uji Kualitas Data.....	56
1. Uji Validitas.....	56
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa Pengiriman.....	57
b. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
2. Uji Reabilitas.....	60
D. Uji Asumsi Klasik.....	60

1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji Multikolinieritas.....	62
3. Uji Heteroskedastisitas.....	63
4. Analisis Jalur Path.....	64
E. Hasil Uji Hipotesis.....	70
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	70
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	70
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	79

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	18
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	27
3.2	Tabel Skala Likert.....	31
4.1	Karakteristik Profil Customer Group.....	51
4.2	Karakteristik Profil Working Area.....	52
4.3	Karakteristik Profil Working Period.....	53
4.4	Statistik Deskriptif Kualitas Jasa Pengiriman.....	54
4.5	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	55
4.6	Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	55
4.7	Nilai Rata-Rata Jawaban Responden.....	56
4.8	Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa Pengiriman.....	57
4.9	Uji Validitas Variabel Loyalty Pelanggan.....	58
4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.12	Uji Multikolineritas.....	62
4.13	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji-T).....	64
4.14	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji-T).....	65
4.15	Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model.....	68
4.16	Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	69
4.17	Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.18	Uji T.....	71
4.19	Uji T.....	72

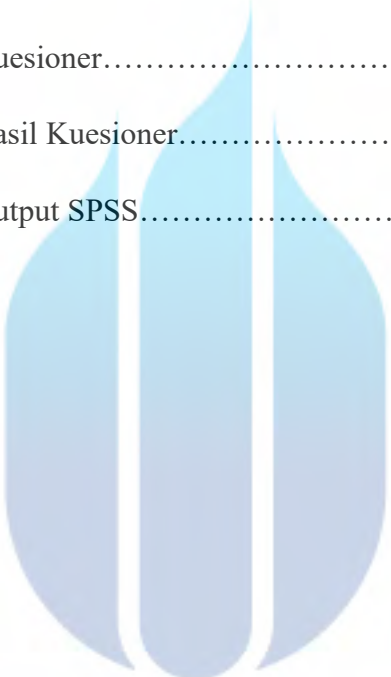
DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	23
3.1	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	45
4.1	Normal Probability Plots.....	61
4.2	Uji Heteroskedastisitas Loyalty Pelanggan.....	63
4.3	Diagram Jalur Kualitas Jasa Pengiriman Terhadap..... Kepuasan Pelanggan	65
4.4	Diagram Jalur Kualitas Jasa Pengiriman Terhadap..... Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalty Pelanggan	66
4.5	Diagram Model Analisis Jalur.....	67

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	79
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	80
Lampiran 3	Output SPSS.....	81



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A