



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT
EKSPRES**

SKRIPSI

M. ARVIANDAFFA G. A 1810111155

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT
EKSPRES**

SKRIPSI

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

M. ARVIANDAFFA G. A 1810111155

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : M. Arviandaffa G.A

NIM : 1810111153

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DKI Jakarta, 26 Desember 2021

Yang menyatakan,



M. Arviandaffa G. A

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M. Arviandaffa G.A
NIM : 1810111153
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman SiCepat Ekspres

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : DKI Jakarta
Pada tanggal : 26 Desember 2021
Yang menyatakan,



M. Arviandaffa G.A

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT EKSPRES

Dipersiapkan dan disusun oleh:

M. ARVIANDAFFA G. A 1810111153

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: Dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Miguna Astuti, S.SI., MM., MOS., CPM
Ketua Penguji



Drs. Nobelson, MM
Penguji I



Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,
M.M, Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Wahyudi, S.E.,
Ketua Program Studi

Disahkan : Jakarta
Pada tanggal : 31 Januari 2021

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION IN QUICK EXPRESS DELIVERY SERVICES

By M. Arviandaffa G.A

Abstract

The type of research conducted by the researcher is quantitative research which aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction and service quality on customer loyalty, and the indirect effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. This research is quantitative data with primary data sources. The population of this research is DKI Jakarta which has an online store, using SiCepat Express to send packages in E-Commerce. The sample used is 100 respondents. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling method. The data collection carried out by this study was done by using an online questionnaire using Google Form facilities such as line, WhatsApp and Instagram. This study uses the SEM method with the software used is SmartPls 3.0. The research obtained the results, namely: the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with an original sample value of 0.790. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.346. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.550. Service quality indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with an original sample value of 0.273.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT EKSPRES

Oleh M. Arviandaffa G. A

Abstrak

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini ialah data kuantitatif dengan sumber data primer. Populasi penelitian ini adalah DKI Jakarta yang memiliki toko online, menggunakan SiCepat Ekspres untuk mengirimkan paket di E-Commerce. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan kuesioner secara online menggunakan fasilitas Google Form seperti line, Whatshapp dan Instagram. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan software yang digunakan ialah SmartPls 3.0. Penelitian memperoleh hasil yaitu: variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,790. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,346. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,550. Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,273.

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini tanggal 3 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Arviandaffa Ghifary AUFARIZI

NIM : 1810111153




Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman SiCepat Ekspres”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM	Ketua Penguji	
2	Drs. Nobelson, MM.	Penguji I	
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E, MM	Penguji II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 3 Januari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Segala Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan Pada Jasa Pengiriman SiCepat Ekspres”** bisa diselesaikan. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi S1 manajemen di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung dan membantu penulis untuk menyusun penelitian ini. Pihak-pihak tersebut ialah Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan yang banyak, memberikan arahan yang baik dan saran-saran yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini, serta membimbing peneliti dari awal kuliah sampai menyelesaikan pendidikan di kampus bela negara ini. Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Papah, Mamah, Eyang, Bagas, Adzqia serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Alicia sebagai kekasih saya yang setia mendengarkan segala keluh kesah, memberikan semangat dan doa kepada penulis, Serta Nazmia, Reza, Rana, Assya, Atika, Akbar, Viona, Dendy, Nicholas, Jimmy, Vennia, Farhan, Fariha dan temen-temen lainnya yang telah sabar mendengarkan segala keluh kesah dan telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Saya juga ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang selalu berusaha, bangkit kembali dan kuat menghadapi rintangan, dalam pengerjaan penelitian ini.

Demikian yang dapat saya sampaikan, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menyusun penelitian berikutnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.

Jakarta, 21 November 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	10
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1 Landasan Teori	12
II.1.1 Pemasaran.....	12
II.1.2 Perilaku Konsumen	13
II.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	17
II.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
II.1.5 Kualitas Pelayanan	24
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	27
II.3 Hubungan Variabel.....	34
II.4 Model Penelitian.....	35
II.5 Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
III.1.1 Definisi Operasional.....	37

III.1.2 Pengukuran Variabel.....	38
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
III.2.1 Populasi.....	39
III.2.2 Sampel.....	40
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
III.3.1 Jenis Data.....	41
III.3.2 Sumber Data.....	41
III.3.3 Pengumpulan Data.....	42
III.4 Teknik Analisis Data.....	44
III.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	44
III.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial.....	45
III.4.3 Uji Validitas.....	49
III.4.4 Uji Reliabilitas.....	50
III.4.5 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	55
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	57
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	57
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	60
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	64
IV.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	65
IV.3.1.1 Uji Validitas.....	67
IV.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	70
IV.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	72
IV.3.2.1 R Square (R²).....	72
IV.3.2.2 Q-Square (Q²).....	73
IV.3.3 Uji Hipotesis.....	74
IV.4 Pembahasan.....	76
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
V.1 Kesimpulan.....	84
V.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
RIWAYAT HIDUP	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Ekpedisi Terpopuler Di Indonesia 2021	4
Tabel 2: Matriks Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 3: Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 4: Skala Likert.....	43
Tabel 5: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 6: Peringkat Jawaban Kuesioner	44
Tabel 7: Interpretasi Nilai Indeks.....	45
Tabel 8: Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	51
Tabel 9: Interpretasi Nilai Indeks Responden	60
Tabel 10: Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 11: Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan pelanggan	62
Tabel 12: Hasil Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 13: Outer Loading	67
Tabel 14: Average Variand Extracted (AVE)	69
Tabel 15: Cross Loading	69
Tabel 16: <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 17: Cronbach Alpha	71
Tabel 18: R Square.....	73
Tabel 19: Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Persentasi Pengguna Internet Dari Jumlah Penduduk Per Provinsi Di Jawa 2019-2020 (Q2).....	1
Gambar 2: Grafik Pengunjung Situs <i>E-Commerce</i>	3
Gambar 3: Jumlah Pengiriman Paket Sicepat Ekspres Per Hari	6
Gambar 4: Review Pengguna SiCepat Ekspres Di Media Konsumen.....	7
Gambar 5: Review Pengguna SiCepat Ekspres Di Media Konsumen.....	8
Gambar 6: Model Penelitian	36
Gambar 7: Langkah-Langkah PLS	47
Gambar 8: Inner Model.....	47
Gambar 9: Outer Model	48
Gambar 10: Diagram Jalur	48
Gambar 11: Sicepat.com	55
Gambar 12: Menurut Jenis Kelamin	58
Gambar 13: Menurut Usia.....	58
Gambar 14: Menurut Domisili	59
Gambar 15: Kategori Toko Di E-Commerce	60
Gambar 16: Outer Model	65
Gambar 17: Outer Model Setelah Re-Estimasi	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu.....	93
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	96
Lampiran 3. Data Kuisisioner 100 Responden	104
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data.....	112
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	114
Lampiran 6. Hasil Outer Model PLS	116
Lampiran 7: Hasil Inner Model PLS	117
Lampiran 8. Hasil Output Model PLS	118
Lampiran 9: Hasil Turnitin	121