



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J&T
EXPRESS CABANG HARCO GLODOK JAKARTA BARAT**

Diajukan oleh :

Nama : Reynaldo Mikael

NIM : 23209121

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J&T
EXPRESS CABANG HARCO GLODOK JAKARTA BARAT**

Diajukan oleh :

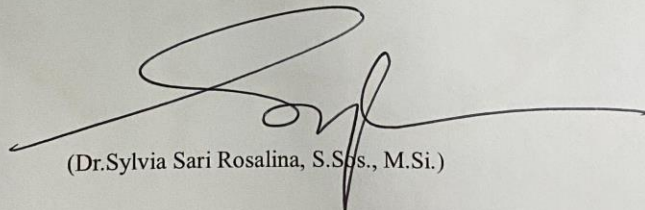
Nama : Reynaldo Mikael

NIM : 23209121

Jakarta, 10 September 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr.Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2024



ABSTRAK

Reynaldo Mikael / 23209121 / 2024 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat / Pembimbing : Dr.Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si.

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi yang modern saat ini membuat persaingan dalam dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan demikian aktivitas yang dilakukan menjadi lebih mudah dan juga lebih praktis serta membuat masyarakat Indonesia mulai berbelanja secara *online*. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat jauh karena berbelanja secara *online* dapat membuat jasa ekspedisi menjadi sangat penting. Perusahaan ekspedisi kini harus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain menjaga kualitas pelayanan, perusahaan ekspedisi harus menjaga kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat, dengan sampel sebanyak 95 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T express cabang Harco Glodok Jakarta Barat, dan variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila tingkat Kepuasan Pelanggan semakin baik maka dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Kualitas Pelayanan telah terbukti tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan telah terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Reynaldo Mikael / 23209121 / 2024 / The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at J&T Express Harco Glodok Branch, West Jakarta/ Advisor: Dr.Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si

In the current era of globalization, the development of modern technology has made competition in the business world experience very rapid development. In this way, the activities carried out become easier and more practical and make Indonesian people start shopping online. The large number of people who send goods to each other from far away because they shop online can make expedition services very important. Expedition companies now have to improve the quality of service. Apart from maintaining service quality, expedition companies must maintain customer satisfaction in order to increase the level of customer loyalty

This research aims to analyze the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at J&T Express Harco Glodok Branch, West Jakarta.

The type of research used in the research is quantitative. The population in this study were customers of the J&T Express delivery service, Harco Glodok Branch, West Jakarta, with a sample of 95 respondents.

The results of this research show that the service quality variable has no influence on customer loyalty of the J&T Express delivery service, Harco Glodok West Jakarta branch, and the customer satisfaction variable has an influence on customer loyalty of the J&T Express delivery service, Harco Glodok West Jakarta Branch. From these results it can be stated that if the level of Customer Satisfaction gets better it can increase Customer Loyalty

The conclusion of this research is that Service Quality has been proven to have no effect on Customer Loyalty, and Customer Satisfaction has been proven to have a positive effect on J&T Express Customer Loyalty, Harco Glodok Branch, West Jakarta

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



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat”. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan laporan skripsi ini, terdapat banyak kendala yang dihadapi peneliti, akan tetapi pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikannya berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang meluangkan waktu dan memberikan bekal ilmu dalam membantu menyelesaikan penelitian ini;
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu kepada peneliti selama menempuh studi;
3. Orang tua dan keluarga peneliti yang senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti sampai saat ini;
4. Teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sampai saat ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga terbilang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat membangun akan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti juga ingin meminta maaf apabila



terdapat kesalahan kata atau kalimat yang kurang berkenan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang terlibat.

Jakarta, 10 September 2024

Peneliti,

(Reynaldo Mikael)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teoritis	8
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	8
2. Definisi Kepuasan Pelanggan	11
3. Definisi Kualitas Pelayanan	15
4. Keterkaitan Antar Variabel.....	17
5. Penelitian Terdahulu	19
6. Kerangka Pemikiran.....	24
7. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	29
1. Variabel Bebas	30
2. Variabel Terikat	33
D. Populasi Dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknik Analisis Data	37
1. Regresi Linier Berganda	36
A. Pengujian Asumsi Klasik	36
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Multikolinearitas	37
3. Uji Heterokedastisitas	38
B. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran umum obyek penelitian	41
B. Analisis deskriptif	42
C. Hasil penelitian	58
D. Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Ekspedisi Yang Sering Digunakan Gen Z	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan J&T Express	43
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.8 Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.10 Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.12 Hasil Uji t	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1	Logo Perusahaan J&T Express	40
Gambar 4.2	Gambar Grafik P-P Plot	45
Gambar 4.3	Gambar Grafik <i>Scatterplot</i>	48
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t_1 -Test).....	56
Gambar 4.5	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t_2 -Test).....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2	Data Tabulasi Kuesioner.....	70
Lampiran 3	Data Profil Responden.....	82
Lampiran 4	Hasil Output	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Copyright milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.