

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JNT EXPRES CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Eka Rahma Safitri
180910303**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JNT EXPRES CABANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Eka Rahma Safitri
180910303**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Eka Rahma Safitri

NPM : 180910303

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jnt Expres Cabang Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 19 Januari 2024



Eka Rahma Safitri

180910303

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JNT EXPRES CABANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Eka Rahma Safitri
180910303**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 19 Januari 2024



**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam. Populasi yang akan dikaji adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNT Expres cabang Tanjung Piayu pada tahun Agustus 2023 dengan berjumlah 60.203 pelanggan. Teknik penentuan sampel dapat dilalui dengan rumus Slovin yang telah menghasilkan 397 responden. Proses analisis data menggunakan pendekatan regresi linier berganda, yang meliputi pengujian terhadap uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 28,4% terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 35,0% loyalitas pelanggan.. Temuan dari koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat menjelaskan 65,1% variasi dalam loyalitas pelanggan. Selain itu, uji t dan uji F menunjukkan bahwa baik kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at JNT Express Batam branch. The population to be studied are customers who have used the JNT Express goods delivery service at the Tanjung Piayu branch in August 2023, totaling 60,203 customers. The sampling technique can be used using the Slovin formula which has produced 397 respondents. The data analysis process uses a multiple linear regression approach, which includes testing data quality tests, classical assumption tests, influence tests and hypothesis tests. The results of multiple linear regression analysis show that service quality has an influence of 28.4% on customer loyalty. Customer satisfaction has an influence of 35.0% on customer loyalty. Findings from the coefficient of determination (R^2) show that overall, service quality and customer satisfaction can explain 65.1% of the variation in customer loyalty. In addition, the t test and F test show that both service quality and customer satisfaction have a positive and significant influence partially or simultaneously on customer loyalty at JNT Express Batam branch.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tecurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak JNT Expres Tanjung Piayu dan responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 19 Januari 2024



Eka Rahma Safitri



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR RUMUS | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 10 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.6.1 Secara Teoritis..... | 12 |
| 1.6.2 Secara Praktis | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teori..... | 14 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan..... | 14 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan..... | 14 |
| 2.1.1.2 Faktor Kualitas Layanan | 15 |
| 2.1.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik | 16 |
| 2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan | 18 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.1.2.2 Faktor Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.1.2.3 Aspek Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.1.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.1.3 Loyalitas Pelanggan | 26 |
| 2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan | 26 |
| 2.1.3.2 Faktor Loyalitas Pelanggan | 28 |
| 2.1.3.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan..... | 30 |
| 2.1.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 32 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 33 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 39 |
| 2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 40 |
| 2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 40 |

| | | |
|---|--|----|
| 2.4 | Hipotesis..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 43 |
| 3.2 | Sifat Penelitian | 43 |
| 3.3 | Lokasi dan Periode Penelitian..... | 44 |
| 3.3.1 | Lokasi Penelitian..... | 44 |
| 3.3.2 | Periode Penelitian..... | 44 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 45 |
| 3.4.1 | Populasi | 45 |
| 3.4.2 | Teknik Penentuan Besar Sampel..... | 45 |
| 3.4.3 | Teknik <i>Sampling</i> | 46 |
| 3.5 | Sumber Data..... | 47 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 47 |
| 3.7 | Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 49 |
| 3.7.1 | Variabel Independen (X)..... | 49 |
| 3.7.2 | Variabel Dependen (Y) | 49 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 50 |
| 3.8.1 | Uji Statistik Deskriptif | 50 |
| 3.8.2 | Uji Kualitas Data..... | 51 |
| 3.8.2.1 | Uji Validitas | 51 |
| 3.8.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 52 |
| 3.8.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 53 |
| 3.8.3.1 | Uji Normalitas | 53 |
| 3.8.3.2 | Uji Multikolinearitas | 54 |
| 3.8.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 55 |
| 3.8.4 | Uji Pengaruh..... | 56 |
| 3.8.4.1 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 56 |
| 3.8.4.2 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 57 |
| 3.9 | Uji Hipotesis..... | 58 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 58 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 59 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 60 |
| 4.2 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 61 |
| 4.2.1 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 62 |
| 4.2.2 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| 4.2.3 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 63 |
| 4.2.4 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian | 64 |
| 4.3 | Deskripsi Jawaban Responden..... | 65 |
| 4.3.1 | Deskriptif Kualitas Layanan (X1) | 65 |
| 4.3.2 | Deskriptif Kepuasan Pelanggan (X2)..... | 67 |
| 4.3.3 | Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 69 |
| 4.4 | Analisis Data | 70 |
| 4.4.1 | Uji Kualitas Data..... | 70 |
| 4.4.1.1 | Uji Validitas | 70 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4.1.2 Uji Reliabilitas..... | 74 |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik | 75 |
| 4.4.2.1 Uji Normalitas | 75 |
| 4.4.2.2 Uji Multikolinearitas | 77 |
| 4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas | 78 |
| 4.4.3 Uji Pengaruh..... | 79 |
| 4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 79 |
| 4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 81 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis | 82 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 82 |
| 4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 83 |
| 4.6 Pembahasan..... | 84 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 84 |
| 4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 85 |
| 4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 86 |
| 4.7 Implikasi Hasil Penelitian | 87 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan..... | 89 |
| 5.2 Saran..... | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| Lampiran 1. Pendukung Penelitian | |
| Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup | |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 41 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram | 75 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i> | 76 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas | 79 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan | 5 |
| Tabel 1.2 Ketidakpuasan Pelanggan Pada JNT Expres Cabang Tanjung Piayu | 6 |
| Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan JNT Expres Cabang Tanjung Piayu | 8 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... | 44 |
| Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusisioner..... | 48 |
| Tabel 3.3 Operasional Variabel..... | 49 |
| Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala..... | 51 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 62 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 62 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan | 63 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian..... | 64 |
| Tabel 4.5 Rentang Skala..... | 65 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Kualitas Layanan..... | 65 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Kepuasan Pelanggan | 68 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Loyalitas Pelanggan | 69 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)..... | 71 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2) | 72 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) | 73 |
| Tabel 4.12 Uji Reliabilitas..... | 74 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 77 |
| Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas | 78 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 80 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2)..... | 81 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial)..... | 82 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan) | 83 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|---|---------|
| Rumus 3.1 Rumus Slovin..... | 45 |
| Rumus 3.2 Rentang Skala | 50 |
| Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i> | 52 |
| Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i> | 53 |
| Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda..... | 56 |
| Rumus 3.6 Koefisien Determinasi | 57 |
| Rumus 3.7 Uji t | 58 |
| Rumus 3.8 Uji f..... | 59 |