

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT
(STUDI PADA JNE CABANG PONOROGO)**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Laksita Dini Megasari
NIM. : 18414865
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR
DARAT (STUDI PADA JNE CABANG PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Laksita Dini Megasari

NIM : 18414865

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Pada JNE Cabang Ponororo)

Nama : Laksita Dini Megasari

Nim : 18414865

Tempat, tanggal lahir : Ponororo, 23 Agustus 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponororo

Ponororo, Februari 2024

Pembimbing I

Titi Rapini, S.E., M.M.
NIDN. 0005056301

Pembimbing II

Titis Purwaningrum, S.E., M.M.A.
NIDN. 0704047001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji

(Titi Rapini, S.E., M.M.)
NIDN. 0005056301

(Naning Kristiyana, S.E., M.M.)
NIDN. 0721117501

(Dr. Wijianto, S.E., M.M.)
NIDN. 0726048505

MOTTO

"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya'." (QS. Al-Baqarah: 286)"

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap." (QS. Al-Insyirah: 6-8)"



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Hirobbil Alamin, dengan Keikhlasan hati serta karunia Allah SWT dan dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, doa hamba telah Engkau kabulkan. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak, dengan itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua hebatku Bapakku tersayang Budi Utomo SH dan Ibuku tercinta Yuliani terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku serta nafas, doa, didikan dukungan yang tersalurkan serta pengorbanan dalam aku menuntut ilmu. dan juga kedua mertuaku Bapak Jianto dan Ibu Kartini tanpa dukungan kalian saya tidak ada dititik ini.
2. Kakakku tersayang Dhina Saraswati yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi dan menyemngati untuk terus menyelesaikan skripsi ini dan adikku Ghania Berlian yang selalu memberikan semangat untuk tidak pantang menyerah.
3. Seseorang yang selalu memberi dukungan dan semangat kepadaku, selalu berjuang bersama menemniku dalam suka maupun duka, selalu nenerima keEgoisanku, dan segala kesabaran pengertian yang selalu kau curahkan kepadaku Suamiku "Diko Setiawan Nugroho" Terimakasih atas kehadiranmu dalam hidupku.
4. Buat sahabat-sahabatku yang aku sayang dan sangat aku sayangi yang selalu menemani setiap suka maupun duka setiap waktu dan setiap saat Riyantika (centuk) Dian Saputri (unyl) Andra yusnike (siGemuk) tak akan kulupakan kenangan bersamamu dan memberikan semngat yang luar biasa serta mau mendengarkan keluh kesahku setiap hari.
5. Untuk dirisendiri terimakasih telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego serta mood yang tidak tertentu selama penulisan skripsi ini.
6. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk semua pihak yang telah bertanya “kapan siding?”, “kapan wisuda?,”kapan nyusul”, dan lainnya. Kalian adalah alasanku segera menyelesaikan tugas akhir ini.

RINGKASAN

Jasa ekspedisi atau pengiriman menjadi jasa yang berkembang cukup pesat di era globalisasi, arus informasi serta kebutuhan konsumsi yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau *e-commerce* mengakibatkan peningkatan penggunaan jasa ekspedisi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka. Penelitian dengan metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Pada JNE Cabang Ponorogo). Analisis data penulis lakukan diawali dengan pengumpulan dan pengolahan data berupa kuesioner tertutup dengan skala likert dimana alternatif jawaban nilai 1 sampai dengan 5 pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan baik mengenai Kualitas Layanan (X), Loyalitas Pelanggan (Y₁) dan Kepuasan pelanggan (Y₂).

Berdasarkan hasil pembahasan sesuai dengan data yang dikelola dengan model analisis regresi linear berganda disimpulkan bahwa; Kualitas Layanan, berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan diperlukan untuk peningkatan produktivitas kerja perusahaan dan pelanggan. Kualitas Layanan, berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan diperlukan untuk peningkatan Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ponorogo. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan Pelanggan mampu meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan mampu memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan Pelanggan mampu untuk memediasi Kualitas Layanan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Sehingga peran Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi terhadap aspek afektif dan Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Ponorogo sangat diperlukan.

Key Word: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan pelanggan Pada Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Pada JNE Cabang Ponorogo).

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Happy Susanto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Titi Rapini, SE.,MM., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Titis Purwaningrum, SE.,MM., selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulis.
6. Orang Tuaku, Suami dan keluarga tercinta, yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a dan semangat yang tak pernah pupus.
7. Untuk teman, sahabat dan kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah turut bersusah payah dalam memberikan bantuan, terimakasih untuk do'anya. Tanpa do'a kalian aku tidak mungkin akan seperti ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, Januari 2024

Penulis

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya penulis sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan penulis, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Januari 2024

Penulis

Laksita Dini Megasari



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Ringkasan	v
Kata Pengantar	vi
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Relevan	39
C. Kerangka Pemikiran	41
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu dan Wilayah Penelitian	43
B. Jenis Penelitian	58
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
G. Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	56
B. Hasil Penelitian.....	57
C. Analisis Data	62
D. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Indeks jasa ekspedisi di Indonesia 2019-2022 ...	2
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan	40
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2	Lama Menggunakan	58
Tabel 4.3	Jenis Barang yang Dibeli	58
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Kualitas Layanan	59
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor Determinan di Sekitar	21
Gambar 2.2	Konsumen.....	41
	Kerangka Konseptual Keputusan	

