

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
JNE CABANG YOGYAKARTA
(Studi kasus pada JNE di Wilayah Yogyakarta)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Muhammad Akbar

1700011180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG YOGYAKARTA (Studi kasus
JNE Yogyakarta)

DISUSUN OLEH

NAMA: MUHAMMAD AKBAR

NIM: 1700011180

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
dewan penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 22 September 2022
yang terdiri dari:

Ketua



Ani Muttaqiyatun, S.E., M.Si

Penguji I

Penguji II



Dyah Fitriani, S.E., M.M.

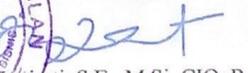


Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIM 60960144

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Tugas Akhir
Lamp : 1 bendel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Jln. Kapas 9 Semaki Yogyakarta

Setelah melaksanakan pembimbingan tugas akhir, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tugas akhir Saudara:

Nama : Muhammad akbar
NIM : 1700011180
Program Studi : EP- / MANAJEMEN / AKUNTANSI *
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN MEDIASI PELANGGAN JNE CABANG
YOGYAKARTA(Studi kasus pada JNE di Wilayah
Yogyakarta)

Dinyatakan telah selesai dan dapat dilakukan ujian dalam sidang pendadaran.

Yogyakarta, 30 Agustus 2022
Pembimbing,


Dyah Fitriani S.E., M.M.

* coret yang tidak perlu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Akbar
Nim : 1700011180
Email : akbarmuhammad37647@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen
Judul tugas akhir : Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan JNE cabang YOGYAKARTA(Studi kasus pada JNE di wilayah Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan atau pun instistusi pendidikan lainnya
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya mandiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya merupakan hasil revisi terakhir setelah di ajukan yang telah diketahui dan di setuju pembimbing

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 september 2022



Muhammad Akbar

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Akbar
Nim : 1700011180
Email : akbarmuhammad37647@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen
Judul tugas akhir : Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan JNE cabang YOGYAKARTA (Studi kasus pada JNE di wilayah Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengolahan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (saya beri tanda kotak)



Saya mengizinkan karya saya di unggah ke dalam aplikasi Repositor Pusat belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian Pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta 22 september 2022



Muhammad Akbar

MOTTO

- Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – [Ali bin Abi Thalib](#)
- “Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.” – Imam Syafi’i
- “Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.” – Ali bin Abi Thalib
- “Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan paling cerah.” – Umar bin Khattab

PERSEMBAHAN

1. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Hasil karya skripsi ini saya persembahkan kepada adik saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa karena kita berdua yang akan meneruskan perjuangan keluarga.
3. Hasil karya skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman saya semua yang mengenal saya. Kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan sarjana.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG YOGYAKARTA** sebagai syarat penulis untuk menyelesaikan Program Sarjana

(S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini dan dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dini Yuniarti, S.E., Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen pembimbing skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahan.

4. Ibu Utik bidayati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Supandi dan Ibu Sugesti yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis sehingga penulis bisa menjadi seperti sekarang ini.
7. Keluarga yang selalu memberikan dorongan moril dan material.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan. Penulis menyadari, dalam skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan juga kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JNE CABANG YOGYAKARTA**
(Studi kasus pada JNE di wilayah yogyakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Yogyakarta, (2) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di JNE cabang Yogyakarta, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Yogyakarta, (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pengiriman barang atau jasa di JNE cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 160 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis jalur (*path*) dengan bantuan regresi sederhana dan uji sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,409; (2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,479; (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,282; dan (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE cabang Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari koefisien mediasi sebesar 0,0887 lebih kecil dari nilai pengaruh langsung sebesar 0,409.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian	10
.ManfaatPenelitian Manfaat dari penulisan skripsi tugas akhir ini adalah.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
Deskripsi Teori.....	12
Pengertian Pemasaran	12
Pengertian jasa	13
Kualitas produk	14
kualitas pelayanan	15
Pengertian Loyalitas.....	22
TUJUAN DAN FUNGSI PELAYANAN.....	23
Keterkaitan Antar Variabel	24
Penelitian relevan	25
HipotesisPenelitian.....	26
ModelpenelitianPenelitian.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
Populasi dan Sampel	31
1. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
Jenis dan Sumber Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data	33

a.	Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
	Koefisien Determinasi (R ²)	39
	BAB IV	39
A.	Frekuensi Data Responden.....	42
	Data responden berdasarkan jenis kelamin	42
B.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	46
1.	Uji Validitas	46
a.	Uji Reliabilitas	52
	Pengujian Hipotesis.....	53
	Pembahasan.....	55
	BABV.....	57
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
1.	Kualitas Pelayanan	64
2.	Kepuasan Pelanggan	64
3.	Loyalitas Pelanggan	65