

ABSTRACT

Business development in the field of his special services in the delivery of goods is growing very rapidly. It is characterized by many companies - companies in the field of freight forwarding goods bermunculaan today. One way to retain customers is to improve the quality of service to consumers. In this regard, the study tried to identify the effect of service pualitas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Setrasari central branch customer loyalty. Variables used include tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and loyalty. Samples were taken by using purposive sampling. Regression model used in this study as a model of data analysis. The results show that the reliability factor, beliefs affect customer loyalty. From the research, the author gives advice to entrepreneurs courier PT. Tiki Path Nugraha Ekakurir (JNE) to always pay attention to the behavior of consumers who always want to be of service to the maximum post using courier services leading to customer loyalty to the company.

Keywords: Quality Service, Tangible, Reliability, responsiveness, Confidence, Empathy, and Loyalty

ABSTRAK

Perkembangan usaha dalam bidang pelayanan jasa khusus nya dalam pengiriman barang saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan – perusahaan dalam bidang ekspedisi pengiriman barang yang bermunculan saat ini. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi pengaruh pualitas pelayanan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang pusat Setrasari terhadap loyalitas konsumen. Variabel yang digunakan meliputi berwujud, keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan loyalitas. Sampel diambil dengan menggunakan *metode purposive sampling*. Model regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keandalan, keyakinan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran kepada pengusaha jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) agar selalu memperhatikan perilaku konsumen yang selalu ingin diberikan pelayanan secara maksimal pasca menggunakan layanan jasa ekspedisi sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan pada perusahaan tersebut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan Loyalitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 7
2.1 Landasan Teori	7

2.1.1	Kualitas.....	7
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2.1	Lima Dimensi Penentu Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.2	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.1.3	Nilai Pelanggan.....	13
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	16
2.2	Rerangka Pemikiran.....	19
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Operasional Variabel	23
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel.....	28
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4	Sumber dan Cara Pengumpulan Data	29
3.5	Teknik Analisis Data	31
3.5.1	Uji Validitas.....	31
3.5.2	Uji Reliabilitas	32
3.5.3	Uji Regresi.....	32
3.5.3.1	Uji Simultan atau ANOVA	33
3.5.3.2	Uji Parsial Atau Uji T	34

3.6 Hasil Pengujian Validitas.....	36
3.6.1 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Berwujud.....	36
3.6.2 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Keandalan	38
3.6.3 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Keresponsifan.....	39
3.6.4 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Keyakinan	40
3.6.5 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Empati.....	41
3.6.6 Analisis <i>Pearson Correlation</i> Loyalitas.....	42
3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Karakteristik Responden.....	45
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
4.1.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna JNE.....	47
4.1.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa JNE.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Berwujud	50
4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Keandalan	50
4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Keresponsifan	51
4.2.1.4 Uji Validitas Variabel Keyakinan.....	51
4.2.1.5 Uji Validitas Variabel Empati	52
4.2.1.6 Uji Validitas Variabel Loyalitas	53

4.3 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Uji Regresi Berganda.....	55
4.4.1 Uji Simultan atau ANOVA (Teori Uji Simultan atau Anova)	55
4.4.2 Uji T atau Parsial (Cari Teori).....	57
4.5 Koefisien Determinasi	58
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 60
5.1 Simpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Saran	62
 DAFTAR PUSTAKA.....	 63
LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran	21

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Operasional Variabel	24
Tabel II	<i>Pearson Correlation</i> Berwujud	36
Tabel III	<i>Pearson Correlation</i> Keandalan.....	38
Tabel IV	<i>Pearson Correlation</i> Keresponsifan.....	39
Tabel V	<i>Pearson Correlation</i> Keyakinan	40
Tabel VI	<i>Pearson Correlation</i> Empati	41
Tabel VII	<i>Pearson Correlation</i> Loyalitas.....	42
Tabel VIII	Analisis Reliabilitas	44
Tabel IX	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	46
Tabel X	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	47
Tabel XI	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna JNE	47
Tabel XII	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa JNE.....	48
Tabel XIII	Uji Validitas Variabel Berwujud.....	50
Tabel XIX	Uji Validitas Variabel Keandalan.....	50
Tabel XV	Uji Validitas Variabel Keresponsifan.....	51
Tabel XVI	Uji Validitas Variabel Keyakinan	51
Tabel XVII	Uji Validitas Variabel Empati.....	52
Tabel XVIII	Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	53
Tabel XIX	Uji Reliabilitas.....	54
Tabel XX	Regresi Berganda	56

Tabel XXI	<i>Coefficients</i>	56
Tabel XXII	<i>Correlation</i>	58
Tabel XXIII	<i>Model Summary</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuisisioner Penelitian65
Lampiran B	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas69
Lampiran C	Hasil Uji Regresi Berganda.....81
Lampiran D	Tabulasi Kuesioner.....83