

ABSTRAK

Semua badan usaha, salah satunya yaitu dalam bidang jasa pengiriman sangatlah penting untuk memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan, lalu kepuasan konsumen serta bagaimana loyalitas yang dibentuk bagi para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 121 responden dengan kriteria yaitu responden yang pernah melakukan transaksi di JNE Bandung, dan merupakan perseorangan (bukan *online shop*). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Snowball sampling*. Metode yang dipakai adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Tahapan pengujiannya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dalam penelitian ini adalah secara parsial kualitas pelanggan berpengaruh *negative* nonsignifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Secara bersama-sama atau simultan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

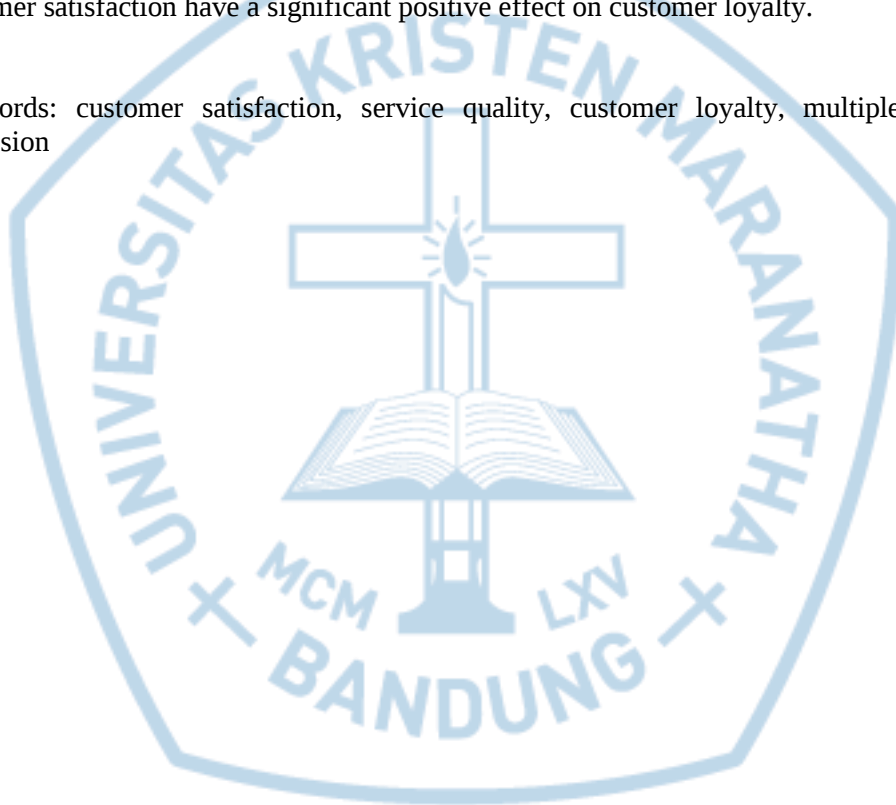
Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, regresi linear berganda



ABSTRACT

All business entities, one of which is in the field of shipping services, is very important to pay attention to how the quality of service, then customer satisfaction, and how loyalty is formed for its customers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at JNE Bandung Branch. Retrieval of data in this study using a questionnaire with a sample of 121 respondents with criteria, namely respondents who have done transactions at JNE Bandung, and are individuals (not an online shop). The sampling technique in this study using snowball sampling. The method used is quantitative using the multiple linear regression method. The test stages are validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, T-test, F test, and determination coefficient test (R^2). The results in this study are partially customer quality has a negative and nonsignificant effect on customer loyalty, but customer satisfaction affects customer loyalty. Together or simultaneously, both service quality and customer satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: customer satisfaction, service quality, customer loyalty, multiple linear regression



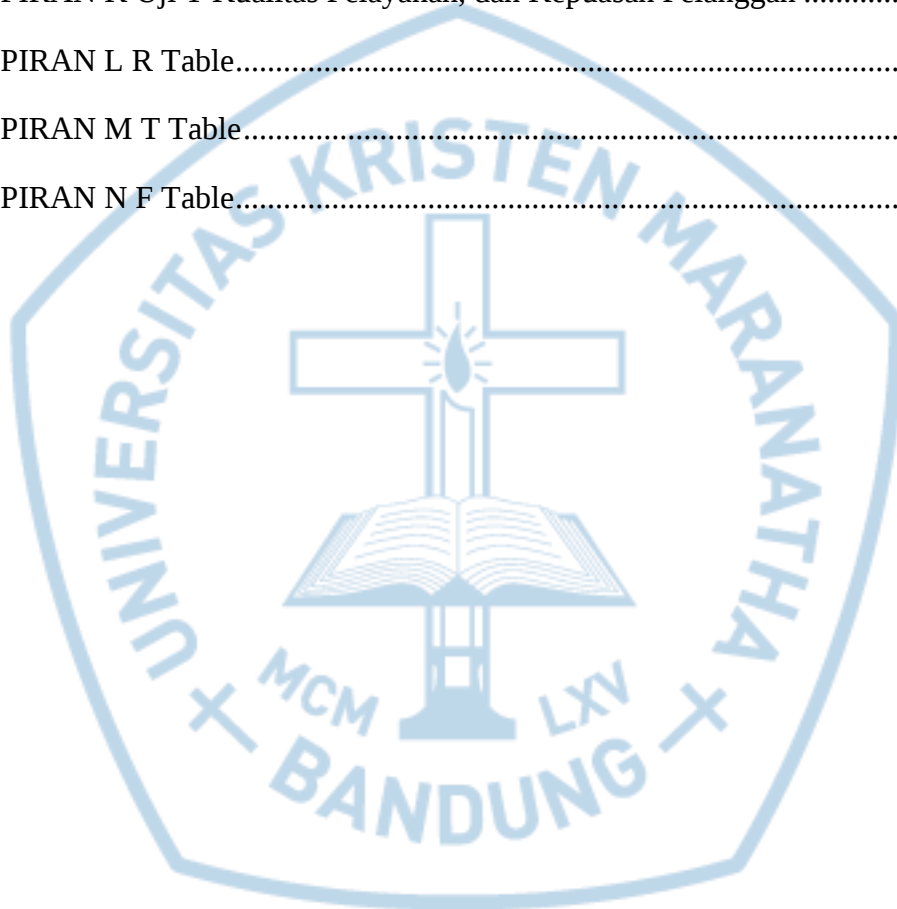
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 Loyalitas Pelanggan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	5
2.3 Kualitas Pelayanan	6
2.4 Uji Validitas	7

2.5 Uji Reliabilitas	8
2.6 Uji Asumsi Klasik.....	8
2.7 Regresi Linear Berganda.....	10
2.8 Uji Hipotesis	11
2.8.1 Uji T	11
2.8.2 Uji F	12
2.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	13
2.10 Variabel bebas.....	13
2.11 Variabel Terikat	13
BAB 3 ANALISIS	14
3.1 Profil Perusahaan	14
3.2 Proses Bisnis	16
3.3 Tahapan Yang Dilakukan.....	17
3.4 Pengumpulan Data	19
3.5 Populasi dan Sampel	19
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.7 Instrumen Penelitian.....	20
3.7.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	21
3.8 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesa	21
3.8.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan ...	22
3.8.2 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.	23
3.9 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.1.1 Umur	25
4.1.2 Jenis Kelamin.....	25

4.1.3 Pekerjaan	26
4.2 Deskripsi Data Penelitian	26
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
4.3.1 Uji Validitas	31
4.3.2 Uji Reliabilitas	32
4.4 Uji Asumsi Klasik	33
4.4.1 Uji Normalitas	33
4.4.2 Uji Linearitas	34
4.4.3 Uji Multikolinearitas	35
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	36
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	37
4.6 Uji T	37
4.7 Uji F	38
4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.9 Pembahasan Berdasarkan Output SPSS	39
4.10 Pembahasan Keseluruhan	42
BAB 5 simpulan dan Saran	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN A Tabulasi Data Kuesioner	A-1
LAMPIRAN B Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	B-1
LAMPIRAN C Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	C-1
LAMPIRAN D Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	D-1

LAMPIRAN E UJI NORMALITAS	E-1
LAMPIRAN F UJI LINEARITAS	F-1
LAMPIRAN G UJI MULTIKOLINEARITAS	G-2
LAMPIRAN H UJI HETEROSKEDASTISITAS	H-3
LAMPIRAN I REGRESI LINEAR BERGANDA	I-4
LAMPIRAN J Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2).....	J-5
LAMPIRAN K Uji T Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan	K-6
LAMPIRAN L R Table.....	L-7
LAMPIRAN M T Table.....	M-8
LAMPIRAN N F Table.....	N-10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 – Proses Bisnis Pengiriman Barang	16
Gambar 3.2 – Tahapan Penelitian	18
Gambar 4.1 – Uji Normalitas Probability Plot.....	34
Gambar 4.2 – Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 – Variabel dan Indikator	21
Tabel 3.2 – Skor Skala Likert	21
Tabel 4.1 – Tabel Karakteristik Umur Responden.....	25
Tabel 4.2 – Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 4.3 – Tabel Karakteristik Pekerjaan Responden	26
Tabel 4.4 – Hasil Kuesioner	28
Tabel 4.5 – Uji Validitas Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4.6 – Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 4.7 – Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	32
Tabel 4.8 – Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.9 – Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4.10 – Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	33
Tabel 4.11 – Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.12 – Uji Linearitas Kualitas Pelayanan berdasarkan Sig.	35
Tabel 4.13 – Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan berdasarkan Sig.	35
Tabel 4.14 – Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.15 – Uji Heteroskedastisitas Park	36
Tabel 4.16 – Regresi Linear Berganda.....	37
Tabel 4.17 – Uji T	37
Tabel 4.18 – Uji F	38
Tabel 4.19 – Koefisien Dterminasi	39

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/ Lambang	Nama	Arti
BPMN 2.0		Start event	Mengidikasikan sebuah proses yang akan dimulai
BPMN 2.0		End Event	Mengakhiri sebuah proses
BPMN 2.0		Task	Tingkat paling dasar dalam suatu kegiatan. Kegiatan yang memperlihatkan adanya suatu proses yang berlangsung.
BPMN 2.0		Exclusive OR/ XOR based on Data	Mengevaluasi keadaan proses bisnis berdasarkan kondisi.
BPMN 2.0		Sequences Flow	Menunjukan urutan kegiatan
BPMN 2.0		Pool	Berisi flow objects, connecting object, maupun artifak.

Referensi:

Notasi/ Lambang BPMN 2.0 from Bizagi e-learning

DAFTAR SINGKATAN

BPMN	Business Process Model and Notation
JNE	Jalur Nugraha Ekakurir

