

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan bisnis industri jasa pengiriman barang dari waktu ke waktu yang semakin banyak, sehingga perusahaan harus membuat strategi pemasaran baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Salah satu strategi yang dilakukan dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, diharapkan pihak yang memberikan jasa pengiriman barang akan mampu memenuhi harapan dari konsumennya, mampu memenangkan persaingan yang pada akhirnya akan memperoleh laba yang maksimal. Di Indonesia salah satu perusahaan pengiriman barang adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang siap bersaing dengan industri serupa. Salah satunya dengan cara mengupayakan Kualitas Pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, dengan tujuan menarik *customer* sebagai salah satu faktor dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 170 responden. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.00 dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana. Koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,83. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *service quality* terhadap loyalitas pelanggan sebesar 8.3% dan sisanya sebesar 91.7% dipengaruhi faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Bandung.

Kata Kunci: *Service Quality* , Loyalitas Pelanggan

## **Abstrac**

*The study was backed by the industry's business competition conditions by airfreight service from time to time that more and more, so companies have to create new marketing strategies to maintain and achieve a higher market share. One of the strategies taken in maintaining or increasing the number of customers is to provider a quality service. With an optimum service quality, it is expected that parties provide goods delivery sevice will be able to meet the expectations it's customers, was able to win the competition that ultimately will earn maximum profit. In Indonesia, one of the company's delivery of the goods is PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) who are ready to compete with the similar industry. One of them by way of seeking a good service quality in providing services, attracting customer as one factor in influencing customer satisfaction in enterprises.*

*The sample in this research as much as 170 respondents. Data processing using the software SPSS version 16.00 and hypothesis testing using simple regression analysis.m the coefecient of determination (R Square) is 0.83. This indicates that the inluence of service quality on customer loyalty by 8.3% and the rest of 91.7% other factors influenced. Results of the study indicate that the variable service quality has an impact on customer loyalty PT. Tiki Nugraha Jalur Ekakurir (JNE) in Bandung.*

*Keywords: Sevice Quality, Customer Loyalty*



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<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.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8

2.1	Kajian Pustaka .....	8
2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2	Konsep Inti Pemasaran.....	10
2.1.3	Pelayanan/ Jasa .....	14
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2	Arerangka Teoritis.....	30
2.3	Rerangka Pemikiran.....	33
2.4	Model Penelitian.....	34
2.5	Pengembangan Hipotesis .....	34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Objek Penelitian .....	36
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.3	Jenis Penelitian .....	37
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5	Populasi dan Sampel.....	42
3.5.1	Populasi .....	42
3.5.2	Sampel.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Sampel.....	43
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8	Analisis Data .....	44
3.8.1	Uji Validitas.....	44
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	45

3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.4 Analisa Regresi Sederhana.....	46
3.8.5 Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Karakteristik Responden.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Kereta Api.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Faktor <i>Tangibles</i> 1.....	52
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangibles</i> 2.....	53
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangibles</i> 3.....	54
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Reliability</i> 1 .....	55
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Reliability</i> 2.....	56
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 1 .....	58
4.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 2.....	59
4.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 3 .....	60
4.2.9 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> 1 .....	61
4.2.10 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> .....	62
4.2.11 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> 3 .....	63
4.2.12 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 1 .....	64
4.2.13 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 2 .....	65

4.2.14	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 3 .....	66
4.2.15	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas</i> 1.....	67
4.2.16	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas</i> 2.....	68
4.2.17	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas</i> 3.....	69
4.3	Uji Instrumen.....	70
4.3.1	Uji Validitas.....	70
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	73
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	75
4.4.1	Uji Normalitas .....	75
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.5	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	simpulan.....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3	Saran .....	82
5.3.1	Implikasi Kebijakan .....	82
5.3.2	Saran Penelitian yang Akan Datang.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....		84
LAMPIRAN .....		88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....		112

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Konsep Inti Pemasaran ..... 13
Gambar 2	Konsep loyalitas Pelanggan ..... 29
Gambar 3	Rerangka Teoritis ..... 31
Gambar 4	Rerangka Pemikiran ..... 33
Gambar 5	Model Penelitian..... 34



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Definisi Pemasaran.....9
Tabel II	Pemahaman Sifat Dasar Proses Jasa..... 18
Tabel III	Definisi Operational dan Pengukuran Variabel ..... 39
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 50
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 50
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Rasio Menggunakan Kereta Api Argo Parahyangan ..... 51
Tabel VII	Tanggapan Responden Terhadap faktor <i>Tangibles</i> 1 ..... 53
Tabel VIII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangibles</i> 2 ..... 54
Tabel IX	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Tangibles</i> 3 ..... 55
Tabel X	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Reliability</i> 1 ..... 56
Tabel XI	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Reliability</i> 2 ..... 57
Tabel XII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 1 ..... 58
Tabel XIII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 2 ..... 59
Tabel XIV	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> 3 ..... 60
Tabel XV	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> 1 ..... 61
Tabel XVI	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> 2 ..... 62
Tabel XVII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Assurance</i> 3 ..... 63
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 1 ..... 64
Tabel XIX	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 2..... 65
Tabel XX	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Empathy</i> 3..... 66
Tabel XXI	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas</i> 1 ..... 67

Tabel XXII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas 2</i> .....	68
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Loyalitas 3</i> .....	69
Tabel XXIV	Hasil Awal Uji Validitas.....	70
Tabel XXV	Hasil Akhir Uji Validitas .....	71
Tabel XXVI	Hasil Akhir Uji Reliabilitas.....	73
Tabel XXVII	Uji Normalitas .....	76
Tabel XXVIII	Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel XXIX	Pengujian Hipotesis.....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN .....	88
LAMPIRAN HASIL KUESIONER PENELITIAN.....	90
LAMPIRAN KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	96
LAMPIRAN UJI VALIDITAS AWAL.....	98
LAMPIRAN UJI VALIDITAS AKHIR.....	102
LAMPIRAN UJI RELIABILITAS - X.....	106
LAMPIRAN UJI RELIABILITAS – Y .....	107
LAMPIRAN UJI NORMALITAS .....	109
LAMPIRAN UJI HETEROKEDASTISITAS .....	109
LAMPIRAN UJI HIPOTESIS .....	110