

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE EXPRESS**

*THE EFFECT OF PERCEPTION SERVICE QUALITY ON  
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY JNE EXPRESS*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**SATRIYO SAMBODO**

**20150410145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Satriyo Sambodo

NIM : 20150410145

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE EXPRESS**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 27 November 2018

Satriyo Sambodo

## **MOTTO**

**Hiduplah dengan keras,  
Maka alam semesta akan lunak.**

Jika mempunyai goals,  
harus ada deadline.

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu  
kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”  
(QS. Ar-Ra’d :11)**

## **PERSEMBAHAN**

Karya tulis skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Keluarga saya tercinta, Bapak Nur Marsahid, Ibu Diah Oekie H, serta adik saya Bagas Prakasa, terima kasih telah memberikan do'a, dukungan, semangat, dan kasih sayang selama ini yang tiada hentinya.
2. Dosen pembimbing skripsi, Ibu Retno Widowati yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat penulis yang tak bisa di panjang lebarkan namanya, yang selalu mendukung penulis hingga saat ini.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat, hidayah, dan karunia dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE EXPRESS”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S-1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis sedikit mengalami kesulitan dan kendala, tetapi dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Nur Marsahid, Ibu Diah Oekie H, dan Adik Bagas Prakasa selaku keluarga yang telah mendukung serta memberikan semangat sehingga tugas akhir ini dapat segera terselesaikan tepat waktu.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu kepada para pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan ridho-Nya kepada kita semua. AMIN

Yogyakarta, 27 November 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                         | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                    | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                   | iv   |
| MOTTO .....                                | v    |
| PERSEMBAHAN .....                          | vi   |
| INTISARI.....                              | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                      | viii |
| KATA PENGANTAR .....                       | ix   |
| DAFTAR ISI.....                            | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                          | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                       | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....         | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 4    |
| C. Tujuan Penelitian.....                  | 4    |
| D. Manfaat Penelitian.....                 | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 6    |
| A. Landasan Teori .....                    | 6    |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu .....        | 12   |
| C. Hipotesis Penelitian.....               | 16   |
| D. Model Penelitian .....                  | 19   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....             | 20   |
| A. Objek Dan Subjek Penelitian .....       | 20   |
| B. Jenis Data .....                        | 20   |
| C. Teknik Pengambilan Sampel.....          | 20   |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....           | 21   |

|                                                     |                                                |    |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|----|
| E.                                                  | Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 22 |
| F.                                                  | Uji Kualitas Instrumen .....                   | 25 |
| G.                                                  | Analisis Data Dan Uji Hipotesis .....          | 26 |
| H.                                                  | Uji Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung ..... | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....        |                                                | 31 |
| A.                                                  | Gambaran Umum Penelitian .....                 | 31 |
| B.                                                  | Uji Kualitas Instrumen .....                   | 37 |
| C.                                                  | Hasil Penelitian .....                         | 39 |
| D.                                                  | Pengujian Hipotesis .....                      | 45 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN..... |                                                | 51 |
| A.                                                  | Simpulan.....                                  | 51 |
| B.                                                  | Keterbatasan Penelitian .....                  | 52 |
| C.                                                  | Saran.....                                     | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                |                                                | 54 |
| LAMPIRAN.....                                       |                                                | 56 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Daftar Top Brand Award 2018 .....                             | 3  |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                              | 12 |
| Tabel 3.1 Kriteria Goodness-of-Fit.....                                 | 29 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 33 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....                | 33 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....           | 34 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 35 |
| Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Tempat Tinggal .....      | 36 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....                                     | 37 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | 38 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....                                    | 41 |
| Tabel 4.9 <i>Notes For Model</i> .....                                  | 43 |
| Tabel 4.10 Menilai goodness of fit .....                                | 44 |
| Tabel 4.11 Hubungan antar variabel .....                                | 46 |
| Tabel 4.12 Standardized Direct Effects .....                            | 49 |
| Tabel 4.13 Standardized Indirect Effects.....                           | 49 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian .....     | 19 |
| Gambar 4.1 Diagram Jalur .....        | 40 |
| Gambar 4.2 Persamaan Struktural ..... | 40 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....              | 57 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....            | 62 |
| Lampiran 3. Frekuensi Karakteristik Responden ..... | 70 |
| Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen .....            | 72 |
| Lampiran 5. Uji Normalitas .....                    | 78 |
| Lampiran 6. Uji Outlier .....                       | 79 |
| Lampiran 7. Notes For Model .....                   | 82 |
| Lampiran 8. Uji Goodness Of Fit .....               | 82 |
| Lampiran 9. Model Penelitian Struktural .....       | 83 |
| Lampiran 10. Uji Hipotesis.....                     | 84 |
| Lampiran 11. Uji Langsung Dan Tidak Langsung .....  | 85 |
| Lampiran 12. Hasil Turnitin .....                   | 87 |