

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

***THE ANALYSIS OF INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND TRUST
OF DELIVERY SERVICES J&T EXPRESS ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

SKRIPSI

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



Oleh:
Muhammad Fuad Wicaksono
20150410029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Fuad Wicaksono

Nomor Mahasiswa : 20150410029

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Januari 2019

Muhammad Fuad Wicaksono

MOTTO

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”

-(QS. Al Imraan:200)-

“Semangatlah dalam hal yang bermanfaat untukmu, minta tolonglah pada Allah, dan jangan malas (patah semangat).”

-(HR. Muslim no.2664)-

“ Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan”.

-(QS. A Taubah:105)-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

-(QS. Al Insyirah:5)-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, adalah kata yang sangat pantas diucapkan atas segala karunia Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan pertolongan dalam segala rintangan yang ada, sehingga sampai saat ini penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, maka penulis skripsi ini persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda Muhammad Jafan Wiranto, Ibu Eva Yulviani, dan adek penulis Zulva Isnaini Nabila serta Latifa Az-Zahro. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena atas segala do'a, dukungan, dan bimbingannya adalah semua ini dapat tercapai
2. Fiska Nur Aini, orang yang selau setia dengan sabar memberikan semangat, dukungan, dan perhatian kepada penulis selama ini, sehingga memunculkan motivasi untuk diri pribadi penulis. Penulis juga ingin mengungkapkan rasa terimakasih atas segala do'a yang dipanjatkan selama ini yang turut menemani setiap langkah penulis.
3. Keluraga besar MSK *Family* yang selalu memberikan dukungan disetiap saat, selalu memberikan bantuan dikala susah maupun senang, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah membimbing tak henti-hentinya samapai saat ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Jasa Pengiriman J&T Express Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta memudahkan proses pembuatan skripsi ini
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan menyelesaikan studi.
3. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang diberikan.

6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
7. Teman-teman jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2015 atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
8. Saudari Fiska Nur Aini atas dukungan dan semangatnya yang tidak surut sehingga memunculkan motivasi untuk diri penulis atas supportnya.
9. Teman-teman MSK *Family* atas bimbingan, doa dan semangatnya kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 21 Januari 2019

Muhammad Fuad Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN_PERNYATAAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	<u>1</u>
BAB I	<u>1</u>
PENDAHULUAN.....	<u>1</u>
A. Latar Belakang Masalah	<u>6</u>
B. Rumusan Masalah.....	<u>6</u>
C. Tujuan Penelitian	<u>6</u>
D. Manfaat Penelitian	<u>7</u>
BAB II.....	<u>8</u>
TINJAUAN PUSTAKA.....	<u>8</u>
A. Landasan Teori.....	<u>8</u>
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	<u>15</u>
C. Hipotesis	<u>19</u>
D. Model Penelitian	<u>28</u>
BAB III.....	<u>29</u>
METODE PENELITIAN.....	<u>29</u>
A. Objek/Subjek Penelitian.....	<u>29</u>

B.	Jenis Data.....	<u>29</u>
C.	Teknik Pengambilan Sampel	<u>30</u>
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	<u>31</u>
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	<u>32</u>
F.	Uji Kualitas Instrumen.....	<u>33</u>
BAB IV		<u>41</u>
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		<u>41</u>
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Subjek Penelitian	<u>42</u>
4.	Karakteristik Responden Penelitian.....	<u>43</u>
B.	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	<u>47</u>
C.	Analisis Model Struktural	<u>51</u>
D.	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas AMOS	<u>51</u>
E.	Uji Normalitas.....	<u>52</u>
F.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	<u>54</u>
G.	Analisis Model Struktural dan Hubungan Kausal	<u>55</u>
H.	Pembahasan.....	<u>60</u>
1.	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	<u>60</u>
BAB V.....		<u>67</u>
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		<u>67</u>
A.	Kesimpulan	<u>67</u>
B.	Saran	<u>68</u>
C.	Keterbatasan Penelitian.....	<u>68</u>
DAFTAR PUSTAKA		<u>70</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan <i>Way Bill</i> J&T.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Model dengan KL dan KC terhadap LP	56
Gambar 4.2 Model dengan Variabel Mediasi Penelitian	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Variabel, Indikator dan Kisi-Kisi Kuesioner	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penghasilan.....	47
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban tentang Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Penilaian Responden tentang Kepercayaan Pelanggan.....	49
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden tentang Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Variat	53
Tabel 4.12 Uji Kecocokan Seluruh Model.....	55
Tabel 4.13 Nilai (t-value) dan Koefisien Persamaan Struktural Model.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2. Deskriptif Karakteristik Responden	80
Lampiran 3. Data Responden.....	82
Lampiran 4. Output AMOS	95