

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada PT Jalur Nugraha Eka Kurir Bandung Tahun 2013” dalam upaya memenuhi syarat kelulusan Program S1 Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Universitas Telkom.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari adanya bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT karena dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,
2. Orang tua penulis yang telah memberikan doa serta dukungan moril maupun materil sehingga penulisa dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik,
3. Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM. selaku pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan ilmu, motivasi dan waktunya untuk membimbing penulis,
4. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. dan Ibu Eka Yuliana, ST., MSM. selaku penguji seminar proposal yang telah memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis agar penelitian menjadi lebih baik,
5. Bapak Harfah selaku *Human Capital Manager* PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Bandung yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi kepada penulis,
6. Seluruh Dosen Universitas Telkom yang selama ini telah memberikan materi dan ilmunya dalam proses perkuliahan.
7. Sahabat dan teman-teman penulis, COLORS 2009, MBTI B 2009, Kulinerski, teman-teman Kosan Cepat Lulus, Kontrakan Badminton dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih atas dukungan moral, proses diskusi, canda tawa, dan masukan yang telah diberikan,
8. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan juga semangat yang tidak kalah besarnya dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun semoga hal ini tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Penulis sepenuhnya menyadari, bahwa Tugas Akhir yang telah dibuat ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat bermanfaat untuk melengkapi kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, November 2013

Ratih Andriyani
NPM: 109400090

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defi	i
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defi	ii
KATA PENGANTAR		iii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defi	v
DAFTAR ISI		vi
DAFTAR TABEL		ix
DAFTAR GAMBAR		xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defi	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defi	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defi	1
1.1.2 Lini Bisnis dan Produk JNE.....	Error! Bookmark not defi	2
1.1.3 Skala Operasi.....	Error! Bookmark not defi	2
1.2. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defi	3
1.3. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defi	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defi	8
1.5. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defi	8
1.6. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	Error! Bookmark not defi	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	Error! Bookmark not defi	10
2.1.1 Jasa (Services)	Error! Bookmark not defi	10
2.1.2 Kualitas Jasa.....	Error! Bookmark not defi	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defi	11
2.1.4 Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	Error! Bookmark not defi	12
2.1.5 Ekspektasi Pelanggan	Error! Bookmark not defi	14
2.1.6 Perceived Performance	Error! Bookmark not defi	14
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defi	15

2.1.8	Loyalitas.....	Error! Bookmark not defi	16
2.1.9	Teori Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defi	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defi	17
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defi	25
2.4	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defi	26
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defi	27
2.5.1	Variabel dan Sub Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defi	27
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defi	27
2.5.3	Waktu dan Periode Penelitian	Error! Bookmark not defi	27
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defi	28
3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defi	28
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defi	28
3.2.1	Variabel Operasional	Error! Bookmark not defi	28
3.2.2	Skala Pengukuran		30
3.3	Tahapan Penelitian		31
3.4	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defi	32
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defi	32
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defi	32
3.5	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defi	33
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defi	34
3.6.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defi	34
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defi	36
3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defi	37
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defi	37
3.7.2	Method of Successive Internal (MSI).....	Error! Bookmark not defi	39
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defi	39
3.7.4	Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defi	49
4.1	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defi	49

4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defi	49
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defi	50
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defi	50
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark not defi	51
4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa JNE.	Error! Bookmark not defi	52
4.2	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defi	52
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan JNE Bandung	Error! Bookmark	53
4.2.2	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Bandung	Error! Bookmark not defi	58
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Bandung	Error! Bookmar	60
4.3	Analisis Jalur	Error! Bookmark not defi	60
4.3.1	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defi	63
4.3.2	Analisis Jalur Sub-Struktur 1	Error! Bookmark not defi	70
4.3.3	Pengujian Analisis Jalur Sub-Struktur 2	Error! Bookmark not defi	78
4.3.4	Gambar Diagram Jalur	Error! Bookmark not defi	78
4.3.5	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Tangible</i> (X1), <i>Reliability</i> (X3), <i>Responsiveness</i> (X4) dan <i>Assurance</i> (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan Loyalitas Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defi	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defi	81
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defi	81
5.2	Saran	Error! Bookmark not defi	81
5.2.1	Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defi	81
5.2.2	Bagi Penelitian yang Akan Datang	Error! Bookmark not defi	82
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defi	83
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defi	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sejarah JNE.....	1
Tabel 1.2 Indonesia Top Brand Award 2010.....	5
Tabel 1.3 Bentuk Pemberitaan Media Mengenai Keluhan Pelanggan terhadap JNE.....	6
Tabel 2.1 Dimensi Atribut Model SERVQUAL.....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Z.....	36
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Indikator.....	38
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Uji Normalitas.....	40
Tabel 3.9 Hasil Perhitungan Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 3.10 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	44
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan JNE Bandung.....	54
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Bandung.....	58
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Bandung.....	59
Tabel 4.4 Interpretasi Nilai R.....	61
Tabel 4.5 Korelasi Antar Variabel Bebas.....	61
Tabel 4.6 Pengaruh Variabel Substruktural 1 Secara Simultan.....	63
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Substruktural 1 Secara Simultan.....	65
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Pengaruh Substruktural 1 Secara Parsial.....	65
Tabel 4.9 Pengaruh Variabel Substruktural 1 Secara Simultan Setelah Proses <i>Trimming</i>	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Substruktural 1 Secara Simultan Setelah Proses <i>Trimming</i>	69
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Pengaruh Substruktural 1 Secara Parsial Setelah Proses <i>Trimming</i>	69

Tabel 4.12 Pengaruh Variabel Substruktural 2 Secara Simultan.....	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Substruktural 2 Secara Simultan.....	72
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengaruh Substruktural 2 Secara Parsial.....	73
Tabel 4.15 Pengaruh Variabel Substruktural 2 Secara Simultan Setelah Proses <i>Trimming</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Substruktural 2 Secara Simultan Setelah Proses <i>Trimming</i>	76
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Pengaruh Substruktural 2 Secara Parsial Setelah Proses <i>Trimming</i>	77
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan JNE.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 10 Besar Pengguna Internet Dunia.....	4
Gambar 1.4 Peringkat Trafik <i>Website</i> Penyedia Jasa Ekspedisi Indonesia.....	4
Gambar 1.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan...	4
Gambar 2.1 Paradigma Diskonfirmasi.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Skor.....	38
Gambar 3.3 Hasil Uji Normalitas.....	40
Gambar 3.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
Gambar 3.5 Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan.....	45
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa JNE.....	53
Gambar 4.6 Gambaran Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Gambar 4.7 Gambaran Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Gambar 4.8 Gambaran Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Gambar 4.9 Diagram Jalur Substruktural 1 Setelah Proses <i>Trimming</i>	70
Gambar 4.10 Diagram Jalur Substruktural 2 Setelah Proses <i>Trimming</i>	78
Gambar 4.11 Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.....	79

