

**KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI J&T DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PERUSAHAAN JASA J&T WILAYAH BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

Ramadhan Anggara Putra

201710325123



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi: : Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen
Pada Perusahaan Jasa J&T Wilayah Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Ramadhan Anggara Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325123

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2021



Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI

Pembimbing

Andrian., S.E., M.M
NIDN 0321077102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa J&T Wilayah Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Ramadhan Anggara Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325123

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. John E. H. J. FoEh, IPU
NIDN 0017115817

Anggota I : Andrian, S.E., M.M
NIDN 0321077102

Anggota II : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN 0325057908



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “*Kemudahan Penggunaan Aplikasi J&T Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa J&T Wilayah Bekasi Utara*” Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 10 Juni 2021



Ramadhan Anggara Putra

201710325123

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang dapat terjadi antara : (1) Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Loyalitas Konsumen, (2) Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, (3) Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wilayah taman kebalen Bekasi Utara. Jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yang menggunakan rumus *Lemeshow*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan media *google form*.

Uji pra syarat atas data yang didapatkan menggunakan uji kualitas data serta uji asumsi klasik. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedstisitas, analisis regresi berganda, uji statistik t (parsial), uji F (simultan), dan Uji koefisien determinasi (R^2). Setelah dilakukan olah data, hasil penelitian menunjukkan : (1) Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, (3) Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa kedua variabel independen (Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependennya (Loyalitas Konsumen).

Kata kunci : Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effects that can occur between: (1) Ease of Use of Applications on Consumer Loyalty, (2) Quality of Service to Consumer Loyalty, (3) Ease of Use of Applications and Quality of Service on Consumer Loyalty.

The sample used in this study is the Kebalen Park area of North Bekasi. The number of respondents obtained in this study were 100 respondents. The sampling technique used in this study was purposive sampling using the Lemeshow formula. The data collection method used in this research is a questionnaire method with google form media.

The pre-requisite test for the data obtained uses the data quality test and the classical assumption test. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple regression analysis, t statistical test (partial), F test (simultaneous), and determination coefficient test (R²). After data processing, the results showed: (1) Ease of Use of Applications has an effect on Consumer Loyalty, (2) Service Quality has an effect on Consumer Loyalty, (3) The results of the F test (simultaneous) show that the two independent variables (Ease of Use Service) is able to explain the dependent variable (Consumer Loyalty).

Keywords: Ease of Use of Applications, Quality of Service, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen.Pol.(Purn) Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr.Istianingsih Sastraidiharjo,M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Yth Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Yth Bpk. Andrian S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Teristimewa untuk orangtuaku tersayang Sri Ratna yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Terima kasih untuk “Bukan Keluarga Cemara” yang selalu mengganggu ku saat mengerjakan skripsi ini, tetapi mereka selalu memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya,begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna,namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 Juni 2021

Ramadhan Anggara Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan masalah.....	6
1.6 Sistematika penulisan.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	8
2.1.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	8
2.1.2 Indikator Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	8

2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Loyalitas Konsumen.....	12
2.3.1 Loyalitas konsumen.....	12
2.3.2 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	13
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	14
2.3.4 Indikator Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Konseptual.....	18
2.6 Hipotesis.....	18
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Tahapan Penelitian.....	19
3.3 Model Konseptual.....	20
3.4 Operasional Variabel.....	21
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	22

3.6.1 Populasi Penelitian.....	22
3.6.2 Sampel Penelitian.....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.9 Metode Analisis Data.....	25
3.9.1 Uji Validitas.....	25
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.10.1 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Profil Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan <i>J&T EXPRESS</i>	30
4.2 Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 Identitas Responden.....	31
4.3 Analisis Data.....	33
4.3.1 Uji Validitas.....	33
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	34

4.4.1 Uji Normalitas.....	34
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	35
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
4.5.1 Uji T (Uji Parsial).....	38
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	39
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R²).....	40
BAB V.....	41
PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	42
5.3 Implikasi Manajerial.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Tabel 3.2 Skala Likert

Table 4.1 Responden Berdasarkan Usia

Table 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Table 4.3 Uji Validitas

Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Table 4.5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Table 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas

Table 4.7 Hasil Uji Linear Berganda

Table 4.8 Hasil Uji T (Parsial)

Table 4.9 Hasil Uji F

Table 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Gambar 3.1 Model Konseptual

Gambar 4.1 Logo J&T Express

Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4.4 Grafik Scatter Plot



DAFTAR LAMPIRAN

