

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
J&T EXPRESS BABELAN**

SKRIPSI

Oleh :

Rizky Edi Nurdiansyah

202010325081



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
terhadap Loyalitas Pelanggan melalui
Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan

Nama Mahasiswa : Rizky Edi Nurdiansyah

Nomor Pokok : 202010325081

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 16 Juli 2024

Skripsi

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

Dosen Pembimbing II



Dr. Ari Sulistyowati, S.E., M.M

NIDN. 0331078303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
terhadap Loyalitas Pelanggan melalui
Kepuasan Pelanggan J&T Express
Babelan

Nama Mahasiswa : Rizky Edi Nurdiansyah

Nomor Pokok : 202010325081

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M
NIDN. 0304116501

Sekretaris Tim : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M
Penguji NIDN. 0319079101

Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Edi Nurdiansyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 20201032581
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Juli 1999
Alamat : Jln. Swadaya 3 No. 19 RT 004/024 Kaliabang
Tengah, Bekasi Utara 17125

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan. Skripsi ini adalah 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 dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk meyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikanya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Rizky Edi Nurdiansyah

202010325081

ABSTRAK

Rizky Edi Nurdiansyah, 202010325081. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan J&T Express Babelan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express Babelan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada 112 responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Babelan, variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Babelan, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Babelan, variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan J&T Express Babelan.

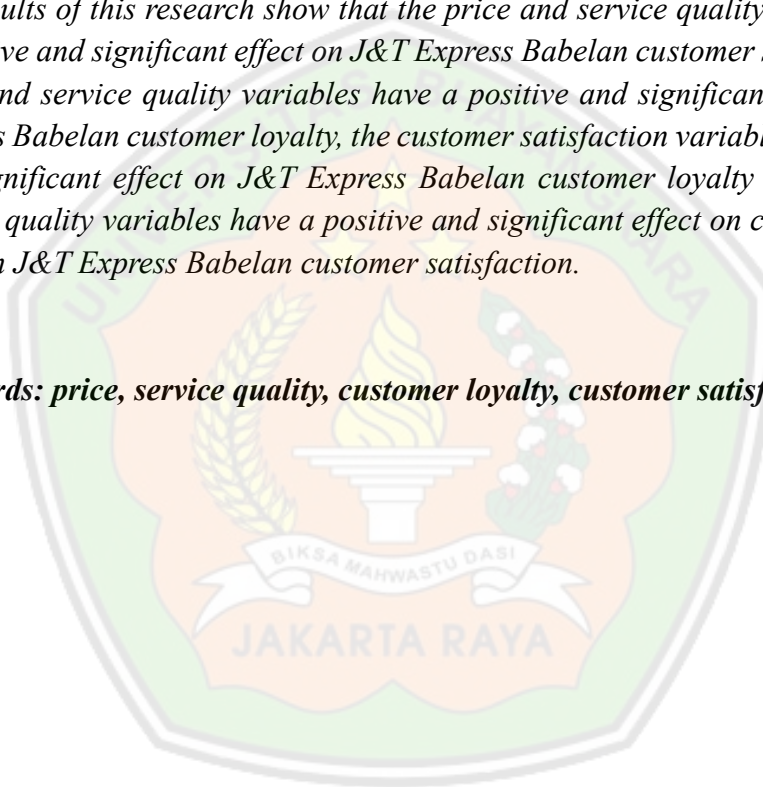
Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Rizky Edi Nurdiansyah, 202010325081. *The Influence of Price and Service Quality on Customer Loyalty through J&T Express Babelan Customer Satisfaction.*

This research aims to find out how much influence price and service quality have on customer loyalty through J&T Express Babelan customer satisfaction. The population in this research is all J&T Express Babelan customers. This research uses quantitative methods. Data was collected through distributing questionnaires to 112 respondents. This sampling technique uses a purposive sampling method. The results of this research show that the price and service quality variables have a positive and significant effect on J&T Express Babelan customer satisfaction, the price and service quality variables have a positive and significant effect on J&T Express Babelan customer loyalty, the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on J&T Express Babelan customer loyalty, the price and service quality variables have a positive and significant effect on customer loyalty through J&T Express Babelan customer satisfaction.

Keywords: price, service quality, customer loyalty, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan” dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan menuju jalan terang benderang dalam naungan agama Islam. Penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan pengarahan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ari Sulistyowati, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing kedua dan Dosen Pembimbing Akademik kelas A1 yang telah memberikan pengarahan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada keluarga saya Bapak Nurdin, Ibu Ratu Solihah, Kakak saya Siti Nani Nuraisyah dan Yeni Nurafni, serta Adik saya Siti Nurfazri Fauziah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Seluruh dosen serta jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan proposal ini.

8. Kepada teman seperjuangan saya Alfin Adam, Muhammad Rizky Gemis, Pradana Arief Syahputra, Rif'an Ahmadi, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah mensupport saya dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teruntuk saudara saya Romi Adhy Saputra, Rasyid Siddiq, dan Yoga Darmawan Pangestu yang telah mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Kepada semua teman – teman saya kelas A1 yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman selama perkuliahan sampai saya menyelesaikan skripsi ini.
11. Silvia Nursafitri yang telah memberikan semangat dan membantu saya selama pembuatan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi support system, memberi dukungan dan berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena sudah berjuang dan selalu berusaha yang terbaik dalam mengerjakan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca serta pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 08 Juni 2024

Rizky Edi Nurdiansyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	15
TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Perilaku Konsumen	15
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Indikator Perilaku konsumen	16

2.1.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	17
2.2	Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2.2.2	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4	Harga	25
2.4.1	Pengertian Harga.....	25
2.4.2	Indikator Harga	26
2.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	27
2.4.4	Metode Penetapan Harga	27
2.5	Kualitas Pelayanan	29
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.5.2	Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.5.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	31
2.6	Penelitian Terdahulu	33
2.7	Kerangka Konseptual	37

2.8	Hipotesis Penelitian.....	38
2.8.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.8.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
2.8.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.8.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
2.8.6	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.....	42
BAB III.....		43
METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Desain Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	45
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5	Tempat Penelitian	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data	48
3.7	Skala Pengukuran	48
3.8	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	49

3.8.1	Metode Analisis Data	49
3.8.2	Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV		53
HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan J&T Express	53
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan J&T Express	53
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Identitas Responden	55
4.3	Hasil Analisis Data	56
4.3.1	Hasil Analisis Pengukuran <i>Outer Model</i>	56
4.3.2	Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
4.3.3	Hasil Analisis Pengujian Hipotesis	65
4.4	Pembahasan	69
4.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan 69	
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.4.6	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.....	73

BAB V	75
PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Implikasi Manajerial.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	86



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jasa Pengiriman Favorit Gen Z di Indonesia	2
Tabel 1.2 Pra Survey loyalitas pelanggan J&T Express Babelan	3
Tabel 1.3 Variasi Jenis Layanan J&T Express	10
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Gambar 4.3 Inner Model.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Uji Plagiarisme	87
Lampiran. 2 Uji Referensi Skripsi	88
Lampiran. 3 Kuesioner.....	95
Lampiran. 4 Tabulasi Data	102
Lampiran. 5 Hasil Uji SmartPLS 4	114
Lampiran. 6 Buku Bimbingan.....	120
Lampiran. 7 Formulir Pendaftaran Sidang Skripsi	123
Lampiran. 8 Daftar Riwayat Hidup.....	124

