

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV SARANA UTAMA CARGO



Oleh :

KRESNA BAMBANG ADI SAPUTRA
NBI: 1212000047

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
CV SARANA UTAMA CARGO**



**Diajukan Oleh:
KRESNA BAMBANG ADI SAPUTRA
NBI : 1212000047**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
CV SARANA UTAMA CARGO**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diajukan Oleh:

KRESNA BAMBANG ADI SAPUTRA

NBI : 1212000047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kresna Bambang Adi Saputra
NBI : 1212000047
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA CV SARANA UTAMA CARGO

Surabaya, 26 Juni 2024

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Drs.Ec. Sigit Santoso, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal Juni 2024.

TIM PENGUJI :

- | | | |
|-------------------------------------|-------------|---|
| 1. Drs.Ec. Sigit Santoso, M.M. | - Ketua : |  |
| 2. Dr. Nanis Susanti, M.M. | - Anggota : |  |
| 3. Dr. Capt. Fausta Ari Barata, M.M | - Anggota : |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP: 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Kresna Bambang Adi Saputra (L)
2. NBI : 1212000047
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578122512010003
6. Alamat Rumah (KTP) : JL. Benteng 17ctr

Dengan ini menyatakan skripsi saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV SARANA UTAMA CARGO”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 24 Juni 2024
Ya

(Kresna Bambang Adi Saputra)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kresna Bambang Adi Saputra
NBI : 1212000047
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberi kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalty Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV SARANA UTAMA CARGO”** Dengan **Hak Bebas Royalty Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media untuk menformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.
Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 24 Juni 2024
Y

METERAI TEMPEL
FEB37AMX062508814
(Kresna Bambang Adi Saputra)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Drs.Ec. Sigit Santoso, M.M. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 19 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberika kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dosen Penguji yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah banyak wawasan keilmuan saya serta memberikan saran selama pelaksanaan penelitian

6. Seluruh Dosen dan staf Sekretariat Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan dan karyawan CV SARANA UTAMA CARGO yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian saya
8. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan saya agar diperlancar dan dipermudah dalam mengerjakan skripsi ini .
9. Teman seperjuangan yang sama-sama sedang menempuh skripsi, yang sudah saling memberikan semangat serta bantuan dalam menjalankan proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis, sehingga skripsi dapat terselasaikan dengan baik

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 24 Juni 2024



Kresna Bambang Adi Saputra

RINGKASAN

Tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula tingginya Tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Saat ini Perusahaan berskala kecil sampai Perusahaan asing berskala besar yang memiliki kantor di mancanegara. Meyakinkan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidaklah mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku loyalitas pelanggan. Pemanfaatan loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh efek jangka Panjang loyalitas itu sendiri, dengan harapan pelanggan tetap menggunakan jasa pengiriman jasa tersebut secara terus-menerus dan berulang-ulang.

Responden dalam hal ini penelitian adalah pelanggan CV. Sarana Utama Cargo yang berjumlah 100 orang. Data dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan program statistik SPSS. Teknik analisis data meliputi validitas uji, uji reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hipotesis penelitian ini adalah diverifikasi dengan menerapkan dalam bentuk uji-t dan uji-F.

Berdasarkan rumusan masalah, kajian pustaka dan hasil analisis serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kesatu dalam penelitian ini diterima.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Diharapkan dari penelitian ini karyawan CV. Sarana Utama Cargo selalu menjaga nama baik perusahaan dengan cara meminimalkan kesalahan saat bekerja, sehingga menghindari keluhan pelanggan dan selalu meningkatkan pelayanan dengan cara menjaga kenyamanan pelanggan yang menggunakan jasa, sehingga pelanggan tidak berpaling ke pesaing.

SUMMARY

The level of development of the world economy is characterized by globalization in all fields which is accompanied by high levels of population mobility, the movement of money and goods in trade flows. On the other hand, the government's workload is getting heavier because of the increasing demands for improving people's welfare. The large number of people who send goods to each other from far away makes this service very important. Currently, small scale companies to large scale foreign companies have offices abroad. Convincing customers to use landline facilities and services is not easy, one way is to utilize customer loyalty behavior. The use of customer loyalty is due to the long-term effect of loyalty itself, with the hope that customers will continue to use the delivery service continuously and repeatedly.

The respondents in this research are CV customers. Main Cargo Facility, totaling 100 people. Data was collected from respondents using a questionnaire, then the data was processed and analyzed using the SPSS statistical program. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, classical assumptions, multiple linear regression and coefficient of determination. This research hypothesis is verified by applying it in the form of a t-test and F-test.

Based on the problem formulation, literature review and the results of the analysis and discussion described in the previous chapters, it can be concluded as follows:

- 1. Service quality has a significant effect on customer loyalty. So it can be concluded that the first hypothesis in this research is accepted.*
- 2. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. So it can be concluded that the second hypothesis in this research is accepted.*
- 3. Service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. So it can be concluded that the third hypothesis in this research is accepted.*

It is hoped that from this research CV employees. Sarana Utama Cargo always maintains the good name of the company by minimizing errors when working, thus avoiding customer complaints and always improving service by maintaining the comfort of customers who use the service, so that customers do not turn to competitors.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV SARANA UTAMA CARGO

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan mengoptimalkan ketiga variabel tersebut diharapkan pelanggan CV Sarana Utama Cargo dapat meningkat. Responden dalam hal ini penelitian adalah pelanggan CV Sarana Utama Cargo yang berjumlah 100 orang. Data dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan program statistik SPSS. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hipotesis penelitian ini adalah diverifikasi dengan menerapkan dalam bentuk uji-t dan uji-F.

Secara parsial hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $5,796 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan variabel kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung dan nilai signifikansi yang dihasilkan oleh uji hipotesis sebelumnya. Nilai t hitung $4,139 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dan secara simultan nilai F hitung sebesar $57,377 > F \text{ tabel } 3,90$ dengan signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT CV SARANA UTAMA CARGO

His research aims to prove and analyze the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. By optimizing these three variables, it is hoped that CV Sarana Utama Cargo's customers can increase. The respondents in this research were 100 CV Sarana Utama Cargo customers. Data was collected from respondents using a questionnaire, then the data was processed and analyzed using the SPSS statistical program. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, classical assumptions and multiple linear regression. This research hypothesis is verified by applying it in the form of a t-test and F-test.

Partially, the results of this research show that the service quality variable (X1) has a significant effect on customer loyalty (Y). This can be seen from the calculated t value of $5.796 > t$ table value of 1.984 and the significance value of $0.000 < 0.05$ and the customer satisfaction variable (X2) has a significant effect on customer loyalty (Y). This can be seen from the calculated t value and significance value produced by the previous hypothesis test. The calculated t value is $4.139 > t$ table value 1.984 and the significance value is $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that partially service quality (X1) and customer satisfaction (X2) influence customer loyalty (Y). And simultaneously the calculated F value is $57.377 > F$ table 3.90 with a significance of 0.000, so it can be concluded that simultaneously service quality (X1) and customer satisfaction (X2) influence customer loyalty (Y).

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Landasan Teori.....	7
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Hubungan Antar Variabel	15

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Waktu dan Tempat.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel	22
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	25
3.7.1 Definisi Variabel	25
3.7.2 Definisi Operasional	26
3.8 Metode Analisa Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	27
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.8.5 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	29

3.8.6 Penguji Hipotesis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	31
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.2.2 Deskripsi Identitas Responden	32
4.3 Uji Instrumen	35
4.3.1 Uji Validitas	35
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.4 Uji Analisis Data	38
4.4.1 Asumsi Klasik	38
4.4.2 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	40
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	41
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
4.6 Implikasi Penelitian	46
4.7 Keterbatasan Penelitian	46
BAB V PENUTUP	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
DAFTAR LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Konsumen CV. Sarana Utama Cargo Tahun 2023	22
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert	24
Tabel 3. 3 Range dan Makna Variabel	25
Tabel 4. 1 Data Identitas Responden Mengenai Usia	31
Tabel 4. 2 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 3 Kategori Penilaian Responden	32
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .	33
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	34
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..	35
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	36
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	37
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	42
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	43
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen CV. Sarana Utama Cargo.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot.....	39
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian dari Objek Penelitian	56
Lampiran 3 Fotocopy Kartu Bimbingan.....	57
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden	58
Lampiran 5 Output Hasil Analisis Data menggunakan SPSS	67
Lampiran 6 Tabel F	73
Lampiran 7 Tabel T	74
Lampiran 8 Tabel R.....	75
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	77