

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNT EXPRESS
DI KECAMATAN MAULafa**

LUSIANA LEBRINA HAYONG

20410117

SKRIPSI

Di Ajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan – Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNT EXPRESS
DI KECAMATAN MAULafa

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LUSIANA LEBRINA HAYONG

20410117



Menyetujui :

Pembimbing I

Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NIDN: 1506016701

Pembimbing II

Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NIDK : 8893100020

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNT EXPRESS
DI KECAMATAN MAULafa

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LUSIANA LEBRINA HAYONG
20410117



Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal : 29 Juni 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Alya E. Sjoen, SE.,MM	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli, SE.,MM	
Penguji Anggota / Pembimbing I	Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	
Penguji Anggota / Pembimbing II	Melvin K.Djami Rane, SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN



Ketua Program Studi Manajemen

Alya E. Sjoen, SE.,MM
NIDN : 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusiana Lebrina Hayong

NIM : 20410117

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express Di Kecamatan Maulafa.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 03 Juli 2024

Yang Menyatakan

Mengetahui
Dekan

Hermy B. Hina, SE., M.Si
NIDN. 0825056801



Lusiana L. Hayong
NIM. 20410117



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI**

Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 29 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Lusiana Lebrina Hayong
TTL : Besikama, 01 Mei 2002
NIM : 20410117
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express Di Kecamatan Maulafa
Pembimbing I : Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
Pembimbing II : Melvin K.Djami Rane, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Alya Elita Sjoen, SE., M.Si	Utama	75	X 40%	30
Eka M.I.Seseli, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	Anggota	80	X 20%	16
Melvin K.Djami Rane, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 77				
Nilai Aksara: A- (Memuaskan)				

Kupang, 29 Juni 2024

~~Dekan~~ Fakultas Ekonomi – UKAW



MOTTO

**“Akulah Pokok Anggur Dan Kamulah Ranting-Rantingnya
Barang Siapa Tinggal di Dalam Aku Dan Aku di Dalam Dia, Ia Berubah
Banyak.**

Sebab di Luar Aku Kamu Tidak Dapat Berbuat Apa-Apa

Yohanes 15 :5-6”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kebaikan dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Teristimewa kedua orang tua saya Bapa tercinta, Stefanus Arkiang Hayong dan Mama tersayang, Herkulana H,H Luruk. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan ,namun mereka mampu mendidik penulis ,memotivasi, memberikan kasih sayang, doa, nasehat dan dukungan hingga penulis berada pada tahap ini. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya . Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama dan bapa, kalian harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian dalam hidup saya.

3. Untuk saudara- saudaraku Katrin Hayong, Sipri Hayong, Sili Hayong, Sintia Hayong, Stevani Hayong .Serta keluarga besar .

4. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa , karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express di Kecamatan Maulafa”.

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan , masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief Frederik Neonufa, MT. selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE. M.Si selaku Dekan Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
3. Ibu Dr.Damaris Y. Koli, SE,MP selaku Wakil Dekan Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
4. Ibu Alya Elita. Sjoen, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
5. Ibu Yudith F Lerrick,SE.,MM selaku Dosen Penasehat Akademik Yang Selalu Menasehati Penulis Selama dibangku PIerkuliahan
6. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitasn dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Melvin K.Djami Rane,SE,.MM selaku pembimbing II, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan penulisan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah dengan tulus membagikan ilmu, pengalaman dan motivasi kepada penulis selama menjalani proses pembelajaran dibangku perkuliahan.
9. Orang tua tercinta, Bapak Stefanus A. Hayong dan Mama Herkulana Luruk yang selalu mendoakan ,menguatkan, mendukung, memotivasi,dan berjerih lelah untuk keberhasilan penulis dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Mama Esi dan Bapa Yan yang selalu membantu, mendukung, dan memotivasi penulis selama menjalani perkuliahan.
11. Keenam adik terkasih Katrin, Sipry, Sili, Sintia, dan Stevani yang telah memberikan penguatan dan semangat kepada penulis.
12. Kepada kaka Dedi Kolly, terimakasih banyak selama ini telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Untuk teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2020 manajemen kelas C dan sahabat penulis, Faleri Ledoh, Delfi Taopan, Milla Manafe, Nur Junaidin, yang telah banyak membantu dan menemani dalam proses penyelesaian kuliah selama ini, terimakasih atas kebaikan dan yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing.

14. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu per satu yang telah terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan penelitian dan proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan demi kebaikan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih .

Kupang,

Penulis

Lusiana L Hayong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRISPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Persoalan Penelitian	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas Layanan.....	9

2.1.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.1.2	. Indikator Konsep Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
2.2	Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.2.2.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.	Loyalitas Pelanggan	13
2.3.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
2.3.2.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	14
2.3.3.	Indikator Konsep Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	15
2.4.	Konsep Penelitian	16
2.4.1.	Pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	16
2.4.2.	Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.5.	Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	18
2.5.1	Kerangka Dasar	18
2.5.2.	Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20

3.1. Populasi dan Sampel	20
3.1.1. Populasi	20
3.1.2. Sampel.....	20
3.2. Teknik Pengumpulan Data	21
3.3. Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	22
3.4. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	25
4.1. Gambaran Umum JNT Express di Kecamatan Maulafa	25
4.1.1. Sejarah Singkat JNT Express	25
4.1.2. Visi dan Misi	25
4.1.3. Kelebihan dan Kekurangan	26
4.1.4. Struktur Organisasi JNT Express di Kecamatan Maulafa.....	27
4.1.5. Tugas dan Tanggung Jawab	28
4.1.6. Karakteristik Responden	28
4.2. Analisis Pendahuluan	33
4.2.1. Kualitas Layanan.....	34
4.2.2. Kepuasan Pelanggan	36

4.2.3. Loyalitas Pelanggan	38
4.3. Analisis Lanjutan	39
4.3.1. Uji Analisis Lanjutan Regresi Linear Berganda	39
4.3.2. Pengujian Hipotesis.....	41
4.4. BAHASAN HASIL ANALISIS	44
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	46
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Implikasi.....	48
5.2.1. Implikasi Teoritis	48
5.2.2. Implikasi Terapan	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Cabang JNT Express Kupang	3
Tabel 2.1 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Usia	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	32
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan (X1)	34
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	36
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	38
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner.....	52
Lampiran Jawaban Responden.....	54
Lampiran Hasil SPSS.....	63