

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA JASA PENGIRIMAN JNE
PUSAT DI YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE
JNE SHIPPING SERVICE CENTER IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

FAHAD MAHANNAD

20140410092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fahad Mahannad

Nomor Mahasiswa : 20140410092

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Jasa Pengiriman JNE Pusat Di Yogyakarta ”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Yogyakarta,.....

Fahad Mahannad

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan rasa syukur saya ini kepada :

1. Bapak dan Ibu saya yang telah bertanggung jawab mendidik saya selama ini dengan ikhlas dan bekerja keras untuk saya. Serta do'a dan dukungan beliau yang tidak pernah putus.
2. Terimakasih kepada Argatsalist Haidar Baharil Ilmi, Rizky Pratama Bagus Pralambang, Harris Ma'ruf dan Cahyo Saputra atas bimbingan terhadap saya mengerjakan skripsi selama ini.
3. Terimakasih kepada Deby Ariansyah, Ardi Prabowo dan Ridha Jamal teman saya mengerjakan skripsi setiap hari.
4. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Jasa Pengiriman JNE Pusat di Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Tujuan dari pembuatan skripsi ini untuk memenuhi syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc.,Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku kepala Program Studi Manajemen.
3. Bapak Susanto, Dr., M.S. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian proposal skripsi.
4. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat Di Yogyakarta yang memberikan izin untuk dijadikan obyek penelitian.
5. Semua pihak yang telah terlibat penyusunan skripsi dari awal sampai selesai.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat dan wawasan kepada orang yang membacanya.

Yogyakarta, 4 November 2019

Fahad Mahannad

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	ii
MOTTO.....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	iii
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek/subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	10
Tabel 3.1	21
Tabel 3.2	22
Tabel 3.3	22
Tabel 3.4	27
Tabel 4.1	29
Tabel 4.2	30
Tabel 4.3	31
Tabel 4.4	35
Tabel 4.5	37
Tabel 4.6	40
Tabel 4.7	41
Tabel 4.8	43
Tabel 4.9	46
Tabel 4.10	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	16
Gambar 4.1.....	33
Gambar 4.2.....	34
Gambar 4.3.....	36
Gambar 4.4.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Karakteristik Responden	60
Lampiran 3. Statistik Deskriptif	61
Lampiran 4. Model Penelitian	62
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
Lampiran 6. Uji Normalitas Data	64
Lampiran 7. Uji <i>Outlier</i>	64
Lampiran 8. Normalitas Multivariate <i>Outlier</i>	65
Lampiran 9. <i>Degrees of Freedom</i>	67
Lampiran 10. Model <i>Fit</i>	68
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	69
Lampiran 12. Uji Mediasi / <i>Intervening</i>	69