



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Perusahaan Expedisi CV.Tiga Saudara**

Yustina Febriani
151500089

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S, SE.,MM
Widhayani Puri S, S.Sos.,SE.,MSM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN EXPEDISI CV. TIGA SAUDARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

YUSTINA FEBRIANI

NIM : 151500089

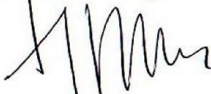
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

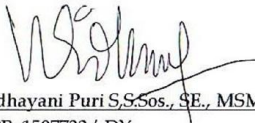
Tanggal : 27 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Christina Menuk S, Dra, SE, MM
NIP/NPP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing I,



Widhayani Puri S, S.Sos., SE., MSM
NPP: 1507733/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektifita Penurunan Tarif Pajak
UMKM Dalam Meningkatkan
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di KPP
Sidoarjo


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Istiqama
- b. NIM : 141600182
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : iisimut4@gmail.com

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Surabaya, 06 Agustus 2019
Dosen Pembimbing,


Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak Dra. Siti Istikhoro, M.Si
NPP : 121600002 NIP : 196719191992032001



Menyetujui
Dekan,


Dra. Siti Istikhoro, M.Si
NIP: 196719191992032001


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

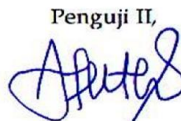
Pada Hari : Senin

Tanggal : 29 juli

Tahun : 2019

Penguji I


Drs. Teguh Purwanto, M,M
NIP : 19601222199031001

Penguji II,


Aristha Purwanthari Sawitri, SE, MA
NPP : 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yustina Febriani

NIM : 151500089

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Expedisi CV. Tiga Saudara” yang saya usul kan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original. Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 27 Juli 2019

Mahasiswa,



Yustina Febriani

NIM: 151500089

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Expedisi CV. Tiga Saudara”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoro Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, Mpd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Christina Menek S, Dra, SE, MM dan Ibu Widhayani Puri S, S.Sos., SE., MSM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Pimpinan Perusahaan CV. Tiga Saudara telah memberi ijin penelitian kepada penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua Ibu Murti Ningsih dan Alm. Ayah Imam Subagio yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
8. Suami tercinta yang tiada henti memberi dukungan serta motivasi kepada penulis
9. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta (Dian, Ayu Nur, Anyke, Karina, Wiwik, Riesta) yang tiada henti memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya,

Penulis,

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1.5 Faktor – Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Kepuasan	22
2.2.2.1 Pengukuran Kepuasan	23

2.2.2.2 Dimensi Kepuasan	25
2.2.2.3 Strategi Kepuasan	26
2.2.2.4 Manfaat Kepuasan	28
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2.3.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.3.2 Aspek – Aspek Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.3.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Loyalitas	
Pelanggan	32
2.2.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	33
2.3 Kerangka Koseptual.....	34
2.4 Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2.1 Populasi	38
3.2.2 Sampel	38
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1 Jenis Data Penelitian.....	39
3.3.2 Sumber Data	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	40
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	41
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5.1 Variabel Penelitian	43
3.5.2 Definisi Operasional	44
3.5.2.1 Kualitas Pelanggan	45
3.5.2.2 Kepuasan	45
3.5.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	46
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	46

3.6.1.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1 Uji Normalitas	49
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	50
3.6.2.3 Uji Heteroskedasitas	50
3.6.2.4 Uji Auto Korelasi	51
3.6.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.6.3 Pengujian Hipotesis (Uji T dan Uji F)	53
3.6.3.1 Uji t (parsial)	53
3.6.3.2 Uji f (simultan)	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data Penelitian	56
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	58
4.1.3 Struktur Organisasi	58
4.1.4 Definisi Jabatan CV Tiga Saudara	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.2.1 Karakteristik Responden	63
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	65
4.3 Analisis Data Penelitian	69
4.3.1 Analisis Data	69
4.3.2 Pengujian Instrumen Penelitian	74
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	77
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.4 Uji Hipotesis	83
4.4.1 Uji t	83
4.5 Pembahasan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 89
5.2 Saran..... 89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert.....	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	64
4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan.....	65
4.5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelayanan.....	67
4.6 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan,	
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	68
4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan.....	73
4.8 Uji Reliabilitas	75
4.9 Uji Normalitas	76
4.10 Uji Multikolinearitas	77
4.11 Uji Autokorelasi	79
4.12 Uji Regresi Linier Berganda.....	80
4.13 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	82
4.14 Hasil Uji T.....	83
4.14 Hasil Uji F	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Kerangka Konseptual	34
3.1 Rancangan Penelitian	37
4.1 Struktur Organisasi CV. Tiga Saudara	56
4.1 Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Matriks
- Lampiran 2: Kuisisioner
- Lampiran 3: Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4: *Output* SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : *Output* SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan(X_1).
- Lampiran 6: *Output* SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X_2)
- Lampiran 7 : *Output* SPSS Frekuensi Data, Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan(Y)
- Lampiran 8 : *Output* SPSS Regresi X Ke Y
- Lampiran 9: Berita Acara ujian Skripsi
- Lampiran 10: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 11: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12: Daftar Hadir Seminar Proposal

