

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER VALUE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN**

(STUDY PADA PELANGGAN JNE CABANG BANJARNEGARA)



SKRIPSI

(Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar SI Manajemen)

ADIB SATYA QOMARUZZAMAN

(1602010244)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER VALUE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN**

(STUDY PADA PELANGGAN JNE CABANG BANJARNEGARA)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1**

Oleh :

**ADIB SATYA QOMARUZZAMAN
(1602010244)**

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing

HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., PhD.

NIP. 2160183

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adib Satya Qomaruzzaman
NIM : 1602010244
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Adib Satya Qomaruzzaman



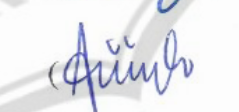
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Adib Satya Qomaruzzaman
NIM : 1602010244
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA PELANGGAN JNE CABANG BANJARNEGARA).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si.,PhD. ()
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Arini Hidayah, S.E.,M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 28 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK/NIP. 2160187

MOTTO

“Jika ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda”

(Nevi Adeliyana)

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakan”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :
Bapakku Suparmo, Ibuku Siti Nurul Faizah,
Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adib Satya Qomaruzzaman
NIM : 1602010244
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER VALUE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN**

(STUDY PADA PELANGGAN JNE CABANG BANJARNEGARA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 28 Januari 2021
Yang menyatakan,



Adib Satya Qomaruzzaman

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si.,PhD. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi saya.
5. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kedua orang tua saya bapak Yunus dan ibu saya Purwanti sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan APS Subhan Akbar, Mohammad Masrur, Arvan Fajar, Sigit S, Nevi Adelianna, Aji Bayu S, terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
9. Teman-teman yang selalu memberi semangat Fakhri Khoirul, Aji Bayu, Sigit S, terimakasih untuk selalu mendo'akan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Penulis



Adib Satya Qomaruzzaman

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

(STUDY PADA PELANGGAN JNE CABANG BANJARNEGARA)

Adib Satya Qomaruzzaman¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

¹adibsatya80@gmail.com,

²herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan, *costumer value* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan, studi pada JNE Cabang Banjarnegara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan JNE yang ada di Kota Banjarnegara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Analisis yang digunakan adalah Uji Kecocokan Model (F), Uji t, Uji Sobel, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil uji kecocokan model (F) model 1 dan model 2 telah memenuhi uji kecocokan model. Hasil penelitian uji t menyimpulkan; kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan *costumer value* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan *costumer value* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Uji Sobel menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan *costumer value* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) model 1 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas layanan dan *costumer value* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28,9%. Pada uji koefisien determinasi (R^2) model 2 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan, *costumer value* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 40,9%.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Costumer Value, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE TOWARDS
CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY ON CUSTOMER JNE BRANCH BANJARNEGARA)**

Adib Satya Qomaruzzaman¹, Herni Justiana Astuti²

*S1 Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto*

[¹adibsatya80@gmail.com](mailto:adibsatya80@gmail.com),

[²herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the effect of service quality, customer value on customer loyalty mediated by customer satisfaction, a study at JNE Banjarnegara Branch. The population in this study were all JNE customers in the city of Banjarnegara. The sample used in this study were 110 respondents. The analysis used was the Model Fit Test (F), t test, Sobel Test, and Determination Coefficient Test (R²).

Based on the results of the fit test model (F) model 1 and model 2 have met the model fit test. The results of the t test research concluded; Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Customer value has a significant positive effect on customer satisfaction. Service quality has a significant positive effect on customer loyalty. Customer value has a significant positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. The Sobel test results concluded that service quality has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction and customer value has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. The results of the coefficient of determination (R²) model 1 show the magnitude of the influence of service quality and customer value on customer satisfaction by 28.9%. The coefficient of determination (R²) model 2 test shows that the effect of service quality, customer value and customer satisfaction on customer loyalty is 40.9%.

Keywords: *Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJUAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Populasi	50
C. Sampel.....	50
D. Metode Pengumpulan Data.....	52
E. Variabel Penelitian	53
F. Definisi Operasional	55
G. Metode Analisis Data	57
H. Uji Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Hasil Penelitian	70

B. Respon Rate	73
C. Metode Analisis Data.....	80
D. Rekapitulasi Hasil Penelitian	110
E. Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
A. Kesimpulan	125
B. Keterbatasan Penelitian.....	126
C. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel. 3.1 Definisi Operasional	55
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	73
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden	74
Tabel 4.3 Tafsir Nilai Rata-Rata	78
Tabel 4.4 Rata-Rata Jawaban Responden Kualitas Layanan	79
Tabel 4.5 Rata-Rata Jawaban Responden <i>Costumer Value</i>	80
Tabel 4.6 Rata-Rata Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan.....	81
Tabel 4.7 Rata-Rata Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Layanan	83
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Costumer Value</i>	84
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 4.11 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.13 Uji Normalitas Model Pertama	87
Tabel 4.14 Uji Normalitas Model Kedua.....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas Model Pertama.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Model Kedua	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Pertama.....	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Kedua	91
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Berganda Model Pertama	92
Tabel 4.20 Hasil Regresi Linier Berganda Model Kedua.....	94
Tabel 4.21 Hasil Nilai Koefisien determinasi (R^2) Model Pertama.....	96
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2) Model Kedua	97
Tabel 4.23 Hasil Uji F Model Pertama	98
Tabel 4.24 Hasil Uji F Model Kedua	99
Tabel 4.25 Hasil Uji T Model Pertama	100
Tabel 4.26 Hasil Uji T Model Kedua.....	102
Tabel 4.27 Rangkuman Hasil Penelitian.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	62
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	64
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	65
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	66
Gambar 3.6 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	67
Gambar 4.1 Kurva Uji F Model Pertama	99
Gambar 4.2 Kurva Uji F Model Kedua.....	99
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	101
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	102
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	103
Gambar 4.6 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	104
Gambar 4.7 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	105
Gambar 4.8 Kurva Uji t Hipotesis Keeman	107
Gambar 4.9 Kurva Uji t Hipotesis Ketujuh.....	109