



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KCU MALANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

IGA ROHMAH APRILIANA

14030119140134

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iga Rohmah Apriliana
NIM : 14030119140134
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : S1- Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pos Indonesia
(Persero) KCU Malang**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Agustus 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan

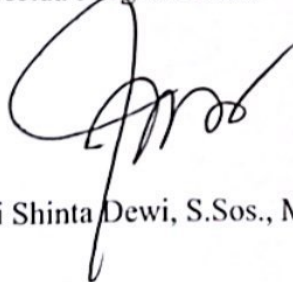


Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si



Iga Rohmah Apriliana

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang

Nama Penyusun : Iga Rohmah Apriliana

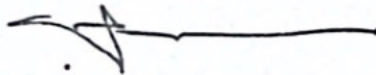
NIM : 14030119140134

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 1 Agustus 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



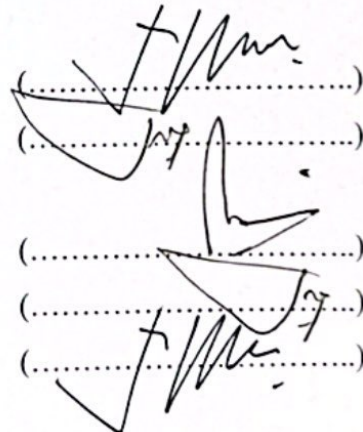
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si
2. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M

Dosen Penguji :

1. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si.
2. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M
3. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.”

– Elon Musk

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang setiap saat, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak saya tercinta yang selalu memberikan dukungan.
3. Diri saya sendiri yang sudah berjuang untuk segala pencapaian hingga saat ini.
4. Pak Hari selaku dosen pembimbing 1 dan Prof Ngatno selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar membimbing dan mengarahkan saya selama penyusunan skripsi.
5. Pak Andi selaku dosen wali saya yang selalu sabar dalam mengajar dan selalu menginspirasi mahasiswanya.
6. Teman SMP penulis, Vira, Adelia, Nimas yang selalu mendengarkan keluh kesah sejak SMP hingga saat ini dan terus menyempatkan menghabiskan waktu bersama saat pulang ke Banyuwangi.
7. Teman kuliah penulis, Danisha, Rally, Safira, Sinta, Camel, Mayang, Zahra, Zhurna, Bernanda, Ajeng, Kharisma, Dini, Devita yang sejak awal kuliah sampai saat ini selalu membantu dan memberikan dukungan, serta mewarnai hari-hari saya selama kuliah di Semarang.
8. Teman dekat penulis, Dewi, Dinda, Sarah, Lucky, Amel, Fernanda, Ericha, Yashira yang selalu mengajak main, memberikan hiburan atas segala lelucon, dan tingkah laku mereka.
9. Seluruh dosen administrasi bisnis UNDIP yang selalu sabar dalam memberikan materi pelajaran.
10. Teman-teman administrasi bisnis 2019 yang senantiasa memberikan pengalaman berkuliah yang penuh suka dan cita.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KCU MALANG**

ABSTRAK

Meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis terutama dalam bisnis bidang jasa ekspedisi membuat pelaku bisnis berupaya menarik hati para konsumen dan mempertahankan pelanggannya. PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang salah satu perusahaan ekspedisi dituntut untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang harus mempunyai strategi yang kompetitif untuk mengetahui dan memahami apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen di era saat ini. Perusahaan layanan ekspedisi perlu menciptakan kualitas service dan layanan yang mudah, cepat, tanggap dan memiliki berbagai macam layanan. Jika kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan baik, maka akan menciptakan kepuasan. Kepuasan tersebut jika dijaga akan membangun loyalitas yang dapat dilihat melalui penggunaan kembali dan sikap pelanggan untuk merekomendasikan produk maupun layanan ke orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang. Populasi yang digunakan seluruh pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang dengan sampel berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian *explanatory research*. Analisis data menggunakan SmartPLS 4.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan adalah positif bermakna. Saran pada penelitian ini adalah PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE
AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MALANG**

ABSTRACT

Increased competition in the business world, especially in the business of expedition services, makes business people try to attract consumers and retain their customers. PT Pos Indonesia (Persero) KCU Malang, one of the expedition companies, is required to improve the quality produced to increase customer loyalty. PT Pos Indonesia (Persero) KCU Malang must have a competitive strategy to know and understand what are the needs and desires of consumers in the current era. Expedition service companies need to create quality service and services that are easy, fast, responsive and have a variety of services. If the quality of service offered to customers is good, it will create satisfaction. This satisfaction, if maintained, will build loyalty which can be seen through reuse and the attitude of customers to recommend products and services to others.

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable of PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang. The population used was all customers of PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang with a sample of 100 respondents. This research uses a quantitative approach with explanatory research type. Data analysis using SmartPLS 4.0

The results of this study indicate that the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction is positively meaningful. The suggestion in this study is that PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang can improve service quality in order to create higher customer satisfaction to increase customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi
2. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Prof. Dr. Drs. Ngatno, MM selaku dosen pembimbing 2 sekaligus dosen penguji yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa kuliah.
8. Semua pihak yang membantu penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat menambah wawasan pembaca dan menjadi referensi untuk penulis selanjutnya.

Semarang, 1 Agustus 2023

Penulis

Iga Rohmah Apriliana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	12
1.5. Kerangka Teori	13
1.5.1 Perilaku Konsumen	13
1.5.2 Kualitas Pelayanan	15
1.5.3 Loyalitas Pelanggan	17
1.5.4. Kepuasan Pelanggan	20
1.6. Hubungan Antar Variabel	23
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	25
1.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	26
1.7. Hipotesis	27
1.8. Penelitian Terdahulu	28
1.9. Definisi Konseptual	31
1.9.1 Kualitas Pelayanan	31
1.9.2 Loyalitas Pelanggan	31

1.9.3 Kepuasan Pelanggan	31
1.10. Definisi Operasional	31
1.10.1 Kualitas Pelayanan	32
1.10.2 Loyalitas Pelanggan	34
1.10.3 Kepuasan Pelanggan	35
1.11. Metode Penelitian	36
1.11.1 Tipe Penelitian	36
1.11.2 Populasi dan Responden	37
1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1.11.4 Jenis dan Sumber Data	39
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data	39
1.11.6 Skala Pengukuran.....	40
1.11.7 Teknik Pengolahan Data	40
1.11.8 Instrumen Penelitian.....	41
1.11.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB II GAMBARAN UMUM ASUS DAN IDENTIFIKASI RESPONDEN ...	46
2.1. Sejarah Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero).....	46
2.2. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero)	47
2.2.1 Visi	47
2.2.2 Misi	47
2.2.3 Logo Perusahaan	48
2.2.4 Budaya Perusahaan	49
2.3. Lokasi Perusahaan	49
2.4. Tagline PT. Pos Indonesia (Persero).....	50
2.5. Bidang Usaha PT. Pos Indonesia (Persero)	50
2.6. Profil Responden.....	50
2.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
2.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa	53
2.6.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Layanan Jasa Lain.....	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
3.1. Analisis Deskripsi Variabel	56

3.1.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	56
3.1.2 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
3.1.3 Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
3.2. Evaluasi of Measurement Model (Outer Model)	70
3.2.1 Uji Validitas	70
3.2.2 Uji Reliabilitas	75
3.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
3.3.1 R-square	76
3.3.2 F-square.....	76
3.4. Path Coefficient	77
3.5. Pembahasan.....	82
3.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
3.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	84
3.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	86
3.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening	87
BAB IV PENUTUP	89
4.1. Kesimpulan	89
4.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Komplain Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang	7
Gambar 1. 2 Contoh Komplain Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang	7
Gambar 1. 3 Model Hipotesis	28
Gambar 2. 1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero).....	48
Gambar 2. 2 Core Value BUMN PT. Pos Indonesia (Persero).....	49
Gambar 3. 1 Path Coefficient.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Jasa Kurir Tahun 2018-2019	4
Tabel 1. 2 Peringkat Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 1. 3 Pelanggan Mitra PT. Pos Indonesia KCU Malang	8
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 1. 5 Penentuan Skor Dengan Skala Likert	40
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	52
Tabel 2. 3 Intensitas Menggunakan Layanan Jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang	53
Tabel 2. 4 Penggunaan Jasa Layanan Lain	54
Tabel 3. 1 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang	57
Tabel 3. 2 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 3. 4 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 3. 6 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 3. 7 Hasil Outer Loading.....	71
Tabel 3. 8 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	72
Tabel 3. 9 Fornell-Larcker Criterion.....	73
Tabel 3. 10 Cross Loading	74
Tabel 3. 11 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	75
Tabel 3. 12 R-Square.....	76
Tabel 3. 13 Nilai F-Square	77
Tabel 3. 14 Hasil Olah Data H1	78
Tabel 3. 15 Hasil Olah Data H2	79
Tabel 3. 16 Hasil Olah Data H3	80
Tabel 3. 17 Hasil Olah Data H4	81
Tabel 3. 18 Hasil Olah Data H1-H4.....	82