

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PT JASCO
LOGISTICS SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama: Fajri Nurfaiz

NIM: 40011321650180

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

"Jadilah ruang yang hening, agar setiap ide bisa menggema tanpa batas."

(Peneliti)

“Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu”

(QS. Ta-Ha: 114)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas segala rahmat, kemudahan, dan kekuatan yang diberikan selama proses pembelajaran ini berlangsung.

Saya juga mempersembahkan karya ini kepada orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kesabaran, cinta, dan kasih sayang yang tak ternilai.

Selain itu, tugas akhir ini saya dedikasikan kepada teman-teman dan orang-orang terdekat yang selalu memberikan dukungan serta energi positif selama saya menjalani masa perkuliahan.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada PT Jasco Logistics Semarang

Nama : Fajri Nurfaiz

NIM : 40011321650180

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M (.....)
NIP. H.7.198510312018072001

Dosen Penguji 1:

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. (.....)
NIP. 197004251997021001

Dosen Penguji 2:

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. (.....)
NIP. 19700425199702100

Semarang, 19 Juni 2025

Ketua Program Studi

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

NIP. 19700425199702100

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Fajri Nurfaiz
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650180
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 3 November 2001
4. Program Studi : D-IV manajemen dan Administrasi Logistik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PT JASCO LOGISTICS SEMARANG adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 19 Juni 2025
Pembuat pernyataan

Fajri Nurfaiz
NIM. 40011321650180

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan bentuk komitmen yang kuat dari pelanggan untuk tetap memilih dan menggunakan suatu produk atau layanan secara berkelanjutan, meskipun tersedia berbagai alternatif lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melalui kuesioner kepada 35 responden yang merupakan karyawan PT Jasco Logistics Semarang. Metode analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan analisis jalur dengan melakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian juga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is a strong commitment from customers to continue purchasing or using a particular product or service, even when there are alternative options available. This study aims to examine the extent to which service quality and customer satisfaction influence customer loyalty. The research method used is a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 35 respondents who are employees of PT Jasco Logistics Semarang. The data analysis method employs multiple linear regression analysis and path analysis, preceded by classical assumption testing. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, both service quality and customer satisfaction jointly have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PT JASCO LOGISTICS SEMARANG”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan), Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari banyak kekurangan, maka dengan penuh kerendahan hati penulis bersedia untuk menerima kritik dan saran agar menjadi lebih baik. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga mendapat banyak bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyo. M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

5. Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E. M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab, dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
6. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. dan Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, nasihat, dan ilmunya sehingga penulis dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta semua staf di Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik.
8. Bapak H. Rustamaji, SE, M.Si. selaku Direktur PT Jasco Logistics
9. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta doa yang tulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini tidak sempurna dan banyak memiliki banyak kekurangan karena pada dasarnya tidak ada ciptaan manusia yang sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik agar Tugas Akhir ini menjadi karya yang lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkannya. Penulis mengucapkan terimakasih bagi pihak-pihak tersebut atas kritik, saran, masukan, dan respon terhadap Tugas Akhir ini dan penulis sendiri.

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Manajemen pemasaran	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran	15
2.1.1.3 Manfaat Manajemen Pemasaran	16
2.1.1.4 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2 Kualitas pelayanan	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.4 Fungsi Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepuasan pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22

2.1.3.2 Tujuan Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.4 Fungsi Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4 Loyalitas pelanggan	25
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.1.4.2 Tujuan Loyalitas Pelanggan	26
2.1.4.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.4.4 Fungsi Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.5 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	29
2.3 Hubungan Antar Variabel	42
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	42
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	43
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	44
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	46
2.5 Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Variabel Penelitian.....	47
3.3 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	48
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi.....	50
3.4.2 Sampel	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Uji Instrumen.....	53
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.7.1 Hasil Uji Validitas	55
3.7.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56

3.8 Teknik Analisis Data.....	57
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.1.1 Uji Multikolinearitas	58
3.8.1.2 Uji Autokorelasi	59
3.8.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
3.8.1.4 Uji Normalitas Data	60
3.8.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....	60
3.8.3 Uji Regresi Linier Berganda	61
3.8.4 Uji Hipotesis	61
3.8.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	61
3.8.4.2 Uji F	62
3.8.5 Uji Koefisiensi Determinasi Berganda (R^2).....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum PT Jasco Logistics Semarang	63
4.1.1 Profil Perusahaan	63
4.1.2 Sejarah PT Jasco Logistics Semarang	63
4.1.3 Visi dan Misi PT Jasco Logistics	65
4.1.4 Budaya Perusahaan	65
4.1.5 Lokasi Perusahaan	66
4.1.6 Struktur Organisasi dan Tugas Masing-Masing Bagian	67
4.1.6.1 Struktur Organisasi.....	67
4.1.6.2 Tugas Masing-Masing Bagian.....	67
4.1.7 Bidang Usaha	74
4.2 Deskripsi Responden.....	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
4.3 Analisis Deskriptif.....	77
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	79
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.4 Uji Regresi Linier Sederhana.....	83
4.4.5 Uji Regresi Linier Berganda	84

4.4.6 Uji Hipotesis	86
4.4.7 Uji Koefisiensi Determinasi.....	88
4.5 Pembahasan	89
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	89
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	90
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	91
4.6 Output Penelitian	92
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penanganan Dokumen Impor PT Jasco Logistics Semarang 2024	3
Tabel 1. 2 Data Penanganan Dokumen Ekspor PT Jasco Logistics Semarang 2024	4
Tabel 1. 3 Item Keluhan Bulan Januari Sampai Desember 2024 PT Jasco Logistics Semarang.....	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	49
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kuesioner	53
Tabel 3. 3 Uji Validitas	55
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif	78
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	79
Tabel 4. 6 Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4. 7 Uji Autokorelasi	81
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Sederhana	83
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji T)	86
Tabel 4. 12 Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Jasco Logistics Semarang.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2 Diseminasi Pernyataan.....	109
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	112
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	113
Lampiran 5 Biodata Peneliti.....	114