

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan yang telah diberikan, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Logistics Service Technical Quality dan Logistics Service Functional Quality terhadap Customer Satisfaction yang membentuk Customer Loyalty pada pelanggan J&T Express di Kota Surabaya” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan dan penyusunan Tugas Akhir ini, kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.

2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, dosen pengajar, dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga serta dorongan kepada saya hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B. Sc., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak William Santoso, SE, M.Ak., selaku Penasehat Akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing saya sejak awal perkuliahan hingga proses pengerjaan Tugas Akhir ini terselesaikan.
6. Keluarga saya, Papa, Mama, dan Kakak yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
7. Teman – teman baik semasa perkuliahan yang saling memberikan dukungan, bantuan, dorongan, dan banyak hal lainnya selama 3 tahun masa perkuliahan hingga kita semua dapat menyelesaikan perkuliahan dengan segala baik dan tepat waktu, di antaranya : Eurine Sydney Mandey, Laurentius Ario, Gregorius Melvin, Yehezkiel Kharis.
8. Teman – teman dari luar kampus yang selalu membantu, saling menguatkan, dan saling mengingatkan satu dengan yang lain diantaranya :

Cornellius Oka, Agus Surya Wargono, Wibisono Hartadi dan David Wiyono

9. Teman – teman dari Fakultas Ekonomi Manajemen 2018 UPH Kampus Surabaya dan teman – teman UKM Futsal UPH Surabaya yang selalu memberikan semangat serta doa sehingga penulis semangat untuk menjalankan perkuliahan hingga selesai.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 27 Agustus 2021



Daniel Yoga Eka Putra

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	ii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.5.2 Manfaat Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	23
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.1.3 <i>Logistics Service Quality</i>	26
2.1.3.1 <i>Logistics Service Technical Quality</i>	28
2.1.3.2 <i>Logistics Service Functional Quality</i>	30
2.1 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.3.1 Pengaruh <i>Functional Service Quality, Technical Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.3 Model Penelitian.....	36
2.3 Bagan Alur Berpik	36
BAB III.....	39

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel	40
3.2.2.1	Teknik Penarikan Sampel	41
3.2.2.2	Metode Pengambilan Sampel	41
3.2.2.3	Karakteristik Sampel	42
3.2.2.4	Ukuran Sampel	42
3.3	Metode Pengumpulan Data	43
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	43
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.4.1	Definisi Operasional	45
3.4.2	Pengukuran Variabel	49
3.5	Metode Analisis Data	49
BAB IV		61
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum J&T Express	61
4.2	Gambaran Umum J&T Express	61
4.2	Analisis Data	63
4.2.1	Statistik Deskriptif	63
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data	91
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.3	Pengujian Hipotesis	102
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	102
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2)	103
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3)	105
4.4	Pembahasan	106
BAB V		141
KESIMPULAN		141
5.1	Simpulan	141
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	141
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	146
5.2	Implikasi	147

5.2.1 Implikasi Teoritis	147
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	147r
5.3 Rekomendasi.....	152
LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
Petunjuk Pengisian Kuesioner:.....	A-2
Bagian I: Identitas Responden	A-3
Bagian II: KUESIONER	A-4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo J&T Express	2
Gambar 1.2 Survei pilihan jasa kuriri di Indonesia	4
Gambar 1.3 <i>Customer Loyalty Program</i> J&T Express	5
Gambar 1.4 J&T Express raih penghargaan Top Brand Award 2020	7
Gambar 1.5 Mesin sortir milik J&T Express	9
Gambar 1.6 Langkah Klaim Paket J&T Express	10
Gambar 1.7 Layanan Tanpa hari libur J&T Express	12
Gambar 1.8 Drop Point J&T Express	13
Gambar 1.9 <i>Customer Service</i> 24 dari J&T Express	15
Gambar 1.10 Tampilan layanan Pick Up Order pada aplikasi J&T Express	16
Gambar 1.11 Informasi jenis layanan pada situs J&T Express	17
Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 4.1 Logo J&T Express	63
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	64
Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden	64
Gambar 4.4 ScatterPlot Uji Normalitas TQ, FQ *CS	94
Gambar 4.5 ScatterPlot Uji Normalitas CS * CL	95
Gambar 4.6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas TQ, FQ* ES	96
Gambar 4.7 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas CS * CL	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Likert Scale Point	44
Tabel 3.2 Tabel Variabel dan Indikator	48
Tabel 3.3 Rules of Thumb Koefisin Korelasi.....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	64
Tabel 4.3 Deskripsi Mean Rating Index.....	62
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Loyalty</i>	66
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban terhadap Pernyataan Variabel Customer Satisfaction	68
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban terhadap Pernyataan dimensi Personnel Contact Quality dalam Variabel Logistics Service Functional Quality	70
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>dimensi Ordering Procedure dalam Variabel Logistics Service Functional Quality</i>	73
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>dimensi Order Discrepancy Handling dalam Variabel Logistics Service Functional Quality</i>	76
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>dimensi Information Quality dalam Variabel Logistics Service Functional Quality</i>	79
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>dimensi Order Release Quantity Variabel Logistics Service Technical Quality</i>	82
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>Pernyataan dimensi Order Accuracy dalam Variabel Logistics Service Technical Quality</i>	84
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>Pernyataan dimensi Order Condition dalam Variabel Logistics Service Technical Quality</i>	86
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>Pernyataan dimensi Order Quality dalam Variabel Logistics Service Technical Quality</i>	88

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan <i>Pernyataan dimensi Timeliness dalam Variabel Logistics Service Technical Quality</i>	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	97
Tabel 4.20 Regresi Berganda Pengaruh Logistics Service Technical Quality (TQ), dan Logistics Service Functional Quality (FQ) terhadap Customer Satisfaction (CS)	98
Tabel 4.21 Regresi Sederhana Pengaruh Customer Satisfaction (CS) terhadap Customer Loyalty (CL).....	100
Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Hipotesis	102
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk Logistics Service Technical Quality.....	110
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk Logistics Service Functional Quality	112
Tabel 4.25 Indikator yang membentuk Order Release Quantity	114
Tabel 4.26 Indikator yang membentuk Order Accuracy.....	116
Tabel 4.27 Indikator yang membentuk Order Condition	118
Tabel 4.28 Indikator yang membentuk Order Quality	120
Tabel 4.29 Indikator yang membentuk Timeliness.....	121
Tabel 4.30 Indikator yang membentuk Personnel Contact Quality	123
Tabel 4.31 Indikator yang membentuk Ordering Procedure	121
Tabel 4.32 Indikator yang membentuk Order Discrepancy Handling	129
Tabel 4.33 Indikator yang membentuk Information Quality	132
Tabel 4.34 Indikator yang membentuk Customer Satisfaction.....	135
Tabel 4.35 Indikator yang membentuk Customer Loyalty.....	138
Tabel 5.1 Implikasi Teori	147
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	151

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA.....	B-1
LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL UJI DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN	D-1

