

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik untuk mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala bentuk kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

3. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikah perhatian, waktu, dan tenaga serta kesabaran, dan selalu memberikan dorongan dan semangat yang mendukung, kritik

saran yang membangun kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberi saran dan pengertian, tenaga, serta semangat yang tak pernah berhenti dari awal sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, C.Sc, M.M, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

6. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

7. Keluarga saya, Papi, Mami, Cece Kezia Amanda, dan Adik Yehezkiel Dharma Putra yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu, dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Sahabat saya Febyola Elisabeth, Ester Angelica Ralahalo, Kirey Elizabeth Palit yang telah menyemangati dan menemani saya dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama karena surah memberikan banyak dukungan dalam penelitian ini.

9. Teman-teman saya Priskila, Deta, dan Tabita yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama proses penelitian ini.

10. Keluarga Badan Eksekutif Mahasiswa atau BEM 2020/2021 dan 2021/2022 yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman baru serta senantiasa

menyemangati dalam perjalanan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.

11. Teman-teman keluarga besar Rebot Surabaya yang selalu mendukung saya selama mengerjakan penelitian ini.

12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

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

Surabaya, 4 November 2022



Ellsa Amanda

DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1. Financial Bonding Strategies	16
2.1.2. Basic Operations	17

2.1.3. Intermodal Operations	19
2.1.4. Social Strategies.....	20
2.1.5. Customer Satisfaction	21
2.1.6. Customer Loyalty.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh Financial Bonding Strategies terhadap Customer Satisfaction	27
2.3.2 Pengaruh Financial Bonding Strategies terhadap Customer Loyalty	28
2.3.3 Pengaruh Basic Operations terhadap Customer Satisfaction.....	28
2.3.4 Pengaruh Basic Operations terhadap Customer Loyalty	29
2.3.5 Pengaruh Intermodal Operations terhadap Customer Satisfaction	29
2.3.6 Pengaruh Intermodal Operations terhadap Customer Loyalty.....	30
2.3.7 Pengaruh Social Strategies terhadap Customer Satisfaction	30
2.3.8 Pengaruh Social Strategies terhadap Customer Loyalty	31
2.3.9 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	31
2.4 Model Penelitian.....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir	32
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	35
3.1.1. Jenis Penelitian.....	35
3.1.2. Jenis Data	37
3.1.3 Sumber Data.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	38

3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data	40
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.5	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Pengolahan Data	44
3.5.2	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV		55
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum J&T Express	55
4.2	Analisis Data	56
4.2.1	Statistik Deskriptif	56
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	62
4.2.3	Uji Validitas	70
4.2.4	Uji Reabilitas	71
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	73
4.3	Metode Analisis Statistika.....	78
4.3.1	Analisis Regresi	78
4.3.2	Analisis Koefisien Regresi Berganda	83
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R_2).....	83
4.4	Metode Pengujian Hipotesis.....	84
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	84
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	86
4.5	Pembahasan	90

BAB V.....	116
KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	116
5.1 Simpulan.....	116
5.1.1 Simpuln atas Hipotesis	117
5.1.2 Simpuln Atas Masalah Penelitian	123
5.2 Implikasi.....	126
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	126
5.2.2 Implikasi Manajerial	127
5.3 Rekomendasi	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN A: KUESIONER	142
KUESIONER	142
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	144
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA.....	149
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo J&T Express.....	4
Gambar 1. 2 Aplikasi J&T Express	6
Gambar 1. 3 Customer Service J&T Express	9
Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2. 2 Model Penelitian	32
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir	34
Gambar 4. 1 Logo J&T Express.....	55
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4. 3 Diagram Pie Responden J&T Express berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas FB,BO,IO,SS*CS	73
Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas FB,BO,IO,SS,CS*CL.....	74
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisas FB,BO,IO,SS*CS	74
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heterokedastistas FB,BO,IO,SS,CS*CL	75
Gambar 4. 8 Model Penelitian (Hasil)	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persaingan dalam Penyedia Layanan Ekpedisi di Indonesia tahun 202	6
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4. 1 Responden J&T Express Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Responden J&T Express Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	59
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Financial Bonding Strategies</i>	60
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Basic Operations</i>	60
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Intermodal Operations</i>	61
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Social Strategies</i>	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden J&T Express Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	62
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden J&T Express terhadap Variabel <i>Financial Bonding Strategies</i>	63
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden J&T Express terhadap Variabel <i>Basic Operations</i>	64

Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden J&T Express Terhadap Variabel <i>Intermodal Operations</i>	65
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden J&T Express Terhadap Variabel <i>Social Strategies</i>	66
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden J&T Express Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	68
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden J&T Express Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Financial Bonding Strategies</i> J&T Express	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Basic Operations</i> J&T Express	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intermodal Operations</i> J&T Express ...	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Strategies</i> J&T Express	71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> J&T Express.....	71
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> J&T Express.....	71
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reabilitas <i>Financial Bonding Strategies</i> J&T Express	71
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reabilitas <i>Basic Operations</i> J&T Express	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reabilitas <i>Intermodal Operations</i> J&T Express.....	72
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reabilitas <i>Social Strategies</i> J&T Express	72
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reabilitas <i>Customer Satisfaction</i> J&T Express.....	72
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reabilitas <i>Customer Loyalty</i> J&T Express.....	72
Tabel 4. 28 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) J&T Express	73
Tabel 4. 29 Uji Spearman's FB,BO,IO,SS*CS J&T Express	75

Tabel 4. 30 Uji Spearman's FB,BO,IO,SS,CS*CL J&T Express.....	76
Tabel 4. 31 Nilai Tolerance dan VIF J&T Express.....	76
Tabel 4. 32 Hasil Uji Linearitas J&T Express	77
Tabel 4. 33 Hasil Uji Regresi Berganda J&T Express (FB,BO,IO,SS*CS)	78
Tabel 4. 34 Hasil Uji Regresi Berganda J&T Express (FB,BO,IO,SS,CS*CL) ...	80
Tabel 4. 35 Uji Koefisien Determinasi (R_2) J&T Express (FB,BO,IO,SS*CS) ...	83
Tabel 4. 36 Uji Koefisien Determinasi (R_2) J&T Express (FB,BO,IO,SS*CL) ...	84
Tabel 4. 37 Hasil Uji F J&T Express	85
Tabel 4. 38 Hasil Uji T J&T Express	86
Tabel 4. 39 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> J&T Express.....	106
Tabel 4. 40 Indikator <i>Social Strategies</i> J&T Express	108
Tabel 4. 41 Indikator <i>Financial Bonding Strategies</i> J&T Express	110
Tabel 4. 42 Indikator <i>Basic Operations</i> J&T Express	111
Tabel 4. 43 Indikator <i>Intermodal Operations</i> J&T Express	113
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	126
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	130