



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JASA *FORWARDING* PADA
PT. BINTANG SAMUDERA LOGISTIK**

SKRIPSI

Nama : Siti Sofiyatun

NIM : 1414.1111.662

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU PROGRAM

STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik dikutip maupun di
irujuk telah saya nyatakan dengan benar**

Jakarta, 15 Agustus 2018

Ttd.

SITI SOFIYATUN

1414.1111.662

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Siti Sofiyatun
NIM	: 1414.1111.662
Program Studi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan

Jakarta, 15 Agustus 2018

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Zurlina Lubis, SE.MM)

(Drs. H. Arjuna Wiwaha.MM)

Mengetahui,
Puket I Bidang Akademik STIE JIC

Drs. H.Arjuna Wiwaha, MM

PANITA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian Skripsi diselenggarakan :

TIM PENGUJI

Nama		Tanda Tangan
Ketua	:.....	
Anggota	: 1.	
	2.	
	3.	
	4.	

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan kelulus dan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College).

Dalam proses penyusunan skripsi ini saya menjumpai banyak tantangan dan hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak terkait sehingga dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu melalui kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM, Ketua STIE Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM, selaku Puket 1 STIE Jakarta International College dan sekaligus pembimbing pendamping skripsi ini.
3. Bapak Arifin Nugroho, SE.MM, selaku Kajar Manajemen
4. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM, selaku pembimbing utama skripsi
5. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College yang telah memberikan Pendidikan dan Pengajaran kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Teristimewa saya berterima kasih kepada keluarga tercinta, Ibunda, kakak Aswanto dan adik Dwi Retno Endang Susilowati yang selalu memberikan motivasi dan dukungan do'a.
7. Seluruh teman-teman lainnya di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College angkatan 2014-2018, khususnya teman-teman dari Manajemen Pemasaran yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara moril maupun materiil kepada penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca lain pada umumnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Siti Sofiyatun

1414.1111.662

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

Sebagai sivitas akademika STIE Jakarta International College, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Siti Sofiyatun
NIM : 1414.1111.662
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan,
menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College
Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan
Jasa *Forwarding* pada PT. Bintang Samudera Logistik.

Beserta perangkat yang ada
(jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIE Jakarta
International College berhak menyimpan, mengalih media/format-kan,
mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,
dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
aipenulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 15 Agustus 2018

ttd

Siti Sofiyatun

1414.1111.662

ABSTRAK

Siti Sofiyatun, 1414.1111.662, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa *Forwarding* PT. Bintang Samudera Logistik, 154 halaman, 58 tabel dan 10 gambar, Jakarta, 2018

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan jasa *forwarding* pada PT. Bintang Samudera Logistik, Jakarta Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara bersamaan.

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari 2018 sampai dengan Juli 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan. Analisis kuantitatif yang digunakan adalah regresi linier sederhana secara parsial dan regresi linier berganda secara simultan. Hasil kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial yaitu $\hat{Y} = 6,919 + 0,768 X$ dan hasil harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial yaitu $\hat{Y} = 3,147 + 0,889 X$. Hasil kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara simultan yaitu $\hat{Y} = 4,719 + 0,583 X_1 + 0,253 X_2$. Hasil koefisien korelasi antar kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sangat kuat. Hasil koefisien korelasi antar harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial sangat kuat. Dan hasil koefisien korelasi ganda antar kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan juga sangat kuat. Koefisien determinasi loyalitas pelanggan adalah 76,4% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, 68,5% dipengaruhi oleh harga. Koefisien loyalitas pelanggan adalah 77,5% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan. Kesimpulan dari semua penelitian adalah menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial ataupun secara bersamaan.

Daftar acuan: 10 buku (2013 – 2017), 17 jurnal, pembimbing : Zurlina Lubis dan Arjuna Wiwaha

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

SitiSofiyatun, 1414.1111.662, Effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty in Jada Forwarding PT. BintangSamuderaLogistik, 154 pages, 58 tables and 10 pictures, Jakarta, 2018

This study discusses the effect of service quality and price on customer loyalty of forwarding services at PT. BintangSamuderaLogistik, North Jakarta. The purpose of this study was to find out how much the effect of service quality and price on customer loyalty partially. Also to find out how much influence the quality of service and prices on customer loyalty simultaneously.

This study began from February 2018 to July 2018. The research method used was library research and field research. Quantitative analysis used is simple linear regression partially and multiple linear regression simultaneously. The results of service quality on customer loyalty are partially $\hat{Y} = 6.919 + 0.768 X$ and the result of the price on customer loyalty partially is $\hat{Y} = 3.147 + 0.889 X$. The results of service quality and price on customer loyalty simultaneously are $\hat{Y} = 4.719 + 0.583 X_1 + 0.253 X_2$. The result of the coefficient of correlation between service quality on customer loyalty is very strong. The results of the coefficient of correlation between prices on customer loyalty are partially very strong. And the results of the coefficient of multiple correlations between service quality and price to customer loyalty are also very strong. The determination coefficient of customer loyalty is 76.4% influenced by service quality, 68.5% is influenced by price. The coefficient of customer loyalty is 77.5% influenced by service quality and prices simultaneously. The conclusion of all research is to show that service quality and price variables have a positive and significant influence on customer loyalty either partially or simultaneously.

Reference list: 10 books (2013 - 2017), 17 journals, mentors: ZurlinaLubis and ArjunaWiwaha

Keywords: Service quality, price, customer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. LatarBelakangMasalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Teoritis	9
1 Kualitas Pelayanan	9
2 Harga	24
3 Loyalitas Pelanggan	41
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Pemikiran	50
D. Hipotesis	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
B. Metode Penelitian	52
C. Definisi Operasional Variabel	53
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	54
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Statistik Deskriptif	58
G. Statistik Inferensial	58
H. Jenis dan Sumber Data	59
I. Instrumen Penelitian	60
J. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	61
K. Teknik Analisis Data	66
 BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	 77
A. Sejarah Singkat Perusahaan	77
B. Sturktur Organisasi Perusahaan	80
C. Kegiatan Usaha	85
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Usaha	87
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 88
A. Diskripsi Data Penelitian	88
B. Pengelolaan Data	120
C. Pengujian Hipotesisi	122
D. Pembahasan Hasil Penelitian	147
 BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 153
A. Kesimpulan	153
B. Keterbatasan	153

C. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1. : Jumlah Pengiriman Barang Pelanggan	2
Tabel 2.1. : Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1. : Menentukan Ukuran Sampel	56
Tabel 3.3. : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	62
Tabel 3.4. : Uji Validitas Harga (X2)	63
Tabel 3.5. : Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	64
Tabel 3.6. : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	65
Tabel 3.7. : Uji Reliabilitas Harga (X2)	65
Tabel 3.8. : Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	66
Tabel 3.9. : Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisiensi Korelasi	73
Tabel 5.1. : Tanggapan Pernyataan No. 1 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1).....	89
Tabel 5.2. : Tanggapan Pernyataan No. 2 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	90
Tabel 5.3. : Tanggapan Pernyataan No. 3 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1).....	91
Tabel 5.4. : Tanggapan Pernyataan No. 4 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	92
Tabel 5.5. : Tanggapan Pernyataan No. 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	93
Tabel 5.6. : Tanggapan Pernyataan No. 6 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	94
Tabel 5.7. : Tanggapan Pernyataan No. 7 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	95
Tabel 5.8. : Tanggapan Pernyataan No. 8 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	96
Tabel 5.9. : Tanggapan Pernyataan No. 9 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	97
Tabel 5.10.: Tanggapan Pernyataan No. 10 Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	98

Tabel 5.11. : Tanggapan Pernyataan No. 1 Dimensi Harga (X2)	100
Tabel 5.12. : Tanggapan Pernyataan No. 2 Dimensi Harga (X2)	101
Tabel 5.13. : Tanggapan Pernyataan No. 3 Dimensi Harga (X2)	102
Tabel 5.14. : Tanggapan Pernyataan No. 4 Dimensi Harga (X2)	103
Tabel 5.15. : Tanggapan Pernyataan No. 5 Dimensi Harga (X2)	104
Tabel 5.16. : Tanggapan Pernyataan No. 6 Dimensi Harga (X2)	105
Tabel 5.17.: Tanggapan Pernyataan No. 7 Dimensi Harga (X2)	106
Tabel 5.18. : Tanggapan Pernyataan No. 8 Dimensi Harga (X2)	107
Tabel 5.19.: Tanggapan Pernyataan No. 9 Dimensi Harga (X2)	108
Tabel 5.20. : Tanggapan Pernyataan No. 10 Dimensi Harga (X2)	109
Tabel 5.21. : Tanggapan Pernyataan No. 1 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	110
Tabel 5.22. : Tanggapan Pernyataan No. 2 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	111
Tabel 5.23. : Tanggapan Pernyataan No. 3 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	112
Tabel 5.24. : Tanggapan Pernyataan No. 4 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	113
Tabel 5.25. : Tanggapan Pernyataan No. 5 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	114
Tabel 5.26. : Tanggapan Pernyataan No. 6 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	115

Tabel 5.27. : Tanggapan Pernyataan No. 7 Dimensi Loyalitas	
Pelanggan (Y)	116
Tabel 5.28. : Tanggapan Pernyataan No. 8 Dimensi Loyalitas	
Pelanggan (Y)	117
Tabel 5.29. : Tanggapan Pernyataan No. 9 Dimensi Loyalitas	
Pelanggan (Y)	118
Tabel 5.30. : Tanggapan Pernyataan No. 10 Dimensi Loyalitas	
Pelanggan (Y)	119
Tabel 5.31. : Umur Responden	120
Tabel 5.32. : Jenis Kelamin Responden	121
Tabel 5.33. : Pendidikan Responden	121
Tabel 5.34. : Frekuensi Pengiriman Responden	122
Tabel 5.35. : Uji Normalitas Menggunakan Komolgorov Smirnov (KS)	126
Tabel 5.36. : Uji Multikolonieritas Berdasarkan Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>Variance</i>	
<i>Inflation Factor</i> (VIF)	127
Tabel 5.37. : Uji Regresi linear Sederhana Kualitas Pelayanan (X1) terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y)	130
Tabel 5.38. : Uji Regresi Linear Sederhana Harga (X2) terhadap Loyalitas	
Pelanggan (Y)	133
Tabel 5.39. : Uji Regresi Linear Berganda	135
Tabel 5.40. : Uji Koefisiensi Korelasi Sederhana (R) Kualitas Pelayanan (X1)	
terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	136

Tabel 5.41. : Uji Koefisiensi Korelasi Sederhana (R) Harga (X2) terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y)	137
Tabel 5.42. : Uji Koefisiensi Korelasi Berganda	138
Tabel 5.43. : Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y)	139
Tabel 5.44. : Uji Koefisiensi Determinasi Harga (X2) terhadap Loyalitas	
Pelanggan (Y)	140
Tabel 5.45. : Uji Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan (X1)	
dan Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	141
Tabel 5.46. : Uji Statistik T Kualitas Pelayanan (X1) terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y)	142
Tabel 5.47. : Uji Statistik T Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	144
Tabel 5.48. : Uji Statistik F	146

DAFTAR GAMBAR

	Hal
GAMBAR 2.1 : Kerangka Pemikiran	50
GAMBAR 4.1. : Logo Perusahaan	79
GAMBAR 4.2 : Struktur Organisasi Perusahaan.....	81
GAMBAR 5.1 : Hasil Uji Normalis Menggunakan Histogram	124
GAMBAR 5.2 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot	125
GAMBAR 5.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	129
GAMBAR 5.4 : Grafik Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	132
GAMBAR 5.5 : Grafik Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	134
GAMBAR 5.6 : Grafik Uji Statistik T Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	143
GAMBAR 5.7 : Grafik Uji Statistik Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	145

DAFTAR LAAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner	
LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	
LAMPIRAN 3 : Tabulasi Data Harga	
LAMPIRAN 4 : Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan	
LAMPIRAN 5 : Tabel T	
LAMPIRAN 6 : Tabel r	
LAMPIRAN 7 : Tabel F	
LAMPIRAN 8 : Surat Keterangan Riset	