



**PENGARUH KUALITAS FUNGSIONAL DAN  
KUALITAS TEKNIS TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**SILFI MARYA ULFAH**

**41216043**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**



**PENGARUH KUALITAS FUNGSIONAL DAN  
KUALITAS TEKNIS TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**SILFI MARYA ULFAH**

**41216043**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS FUNGSIONAL DAN KUALITAS TEKNIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.**

Oleh

Nama : **SILFI MARYA ULFAH**

NIM : **41216043**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal **12 September 2020.**

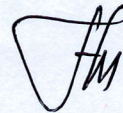
### DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

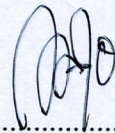
**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Dr. Sutarmin, S.Si., M.M  
NIDN. 0621097401



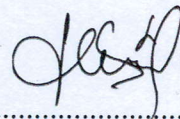
**Penguji I**

Qori Al Banin, S.E., M.Si  
NIDN. 0607098601



**Penguji II**

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.  
NIDN. 0622059001



Diterima dan disahkan

Pada tanggal, **23** September 2020



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silfi Marya Ulfah

NIM : 41216043

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Pekuncen, September 2020

Yang membuat pernyataan

  
Silfi Marya Ulfah  
NIM. 41216043

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan Kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, Selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Adi Susanto., S.H., S.Pd., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan, memberi masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah bersedia menelaah skripsi ini dan memberikan penilaian bagi hasil penelitian.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima Kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
8. Ibu, Bapak dan adik tercinta yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, memberikan restu, kasih sayang, semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Para responden pengguna jasa pengiriman J&T *Express* yang telah bersedia dijadikan responden penelitian.
10. Sahabat baik penulis yang sudah bersedia berbagi beban dan tawa bersama dan yang sudah memberikan banyak informasi dan mendukung peneliti terkait skripsi pengguna jasa J&T *Express*.
11. Teman-teman Konsentrasi Pemasaran yang telah memberi semangat dalam proses penelitian pengguna jasa J&T *Express*.
12. Teman-teman Program Studi S-1 Manajemen angkatan 2016. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 18 Juli 2020

Penulis,

Silfi Marya Ulfah

NIM. 41216043

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini sudah banyak berkembang dari sekedar bisnis biasa menjadi bisnis global. Perusahaan menyediakan berbagai variasi dalam hal menarik konsumen jasa pengiriman, jasa yang diberikan antara lain pengiriman antar negara di dunia, pengiriman keluar kota di Indonesia dan bahkan ada yang menawarkan pengiriman dalam kota dan wilayah tertentu. *J&T Express* merupakan penyedia jasa pengiriman jasa pengangkut atau pengiriman uang dan dokumen mempunyai banyak kemudahan kelebihan dalam pelayanannya. Untuk mempertahankan pelanggan *J&T Express* harus mampu memberikan kualitas layanan yang bagus baik kualitas fungsional maupun kualitas teknisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas fungsional dan kualitas teknis terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable mediasi. Sampel pada penelitian ini adalah 110 orang pelanggan yang pernah menggunakan jasa *J&T Express* yang disebar melalui sosial media. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS v.16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas fungsional berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas teknis berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas fungsional berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas teknis berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas fungsional terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas teknis terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan



## **ABSTRACT**

*Today's business development has developed from just an ordinary business to a global business. The company provides various variations in terms of attracting shipping service consumers, the services provided include shipping between countries in the world, shipping out of cities in Indonesia and some even offer delivery within certain cities and regions. J&T Express is a provider of shipping services for transporting money and documents that have many advantages in its services. To maintain J&T Express customers must be able to provide good service quality both functional quality and technical quality. This study aims to examine the effect of functional quality and technical quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. The sample in this study were 110 customers who had used J&T Express services which were distributed through social media. The sampling technique used random sampling. The data analysis used is multiple regression analysis with the help of SPSS v.16. The results of this study indicate that functional quality has a positive effect on customer loyalty, technical quality has a positive effect on customer loyalty, functional quality has a positive effect on customer satisfaction, technical quality has a positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on quality. functional towards customer loyalty, customer satisfaction does not mediate the effect of technical quality on customer loyalty.*

**Keywords:** *Functional Quality, Technical Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	9
A. Telaah Pustaka .....	9
B. Perumusan Model Penelitian .....	17
BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	25
A. Metode Penelitian .....	25
B. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	47
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Top Brand Index .....	3
Tabel 2. Penjelasan Pengecekan Resi J&T <i>Express</i> .....	16
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 6. Deskripsi Variabel Kualitas Fungsional (X1).....	47
Tabel 7. Deskripsi Variabel Kualitas Teknis (X2).....	48
Tabel 8. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (M).....	50
Tabel 9. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	51
Tabel 10. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 12. Hasil Regresi Pertama.....	54
Tabel 13. Hasil Persamaan Regresi Pertama.....	55
Tabel 14. Hasil Regresi Kedua.....	56
Tabel 15. Hasil Persamaan Regresi Kedua .....	57
Tabel 16. Bahan Uji Sobel .....	59
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 18. Hasil Multikolinearitas.....	64
Tabel 19. Hasil Heteroskedastisitas .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2. Diagram Jalur Persamaan Regresi Pertama .....	55
Gambar 3. Diagram Jalur Persamaan Regresi Kedua .....	57
Gambar 4. Histogram Uji Normalitas .....	63
Gambar 5. Uji Heteroskedastisitas.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Kualitas Fungsional.....	81
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Teknis.....	84
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan .....	87
Lampiran 5. Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan .....	90
Lampiran 6. Output Data Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Fungsional.....	93
Lampiran 7. Output Data Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Teknis.....	96
Lampiran 8. Output Data Sebaran Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	101
Lampiran 9. Output Data Sebaran Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan .....	104
Lampiran 10. Output Uji Validitas Variabel Kualitas Fungsional.....	107
Lampiran 11. Output Uji Validitas Variabel Kualitas Teknis.....	109
Lampiran 12. Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	110
Lampiran 13. Output Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	111
Lampiran 14. Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Fungsional.....	112
Lampiran 15. Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Teknis.....	113
Lampiran 16. Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	114
Lampiran 17. Output Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	115
Lampiran 18. Output Regresi Linier Berganda (X1, X2 ke Mediasi).....	116

Lampiran 19. Output Regresi Linier Berganda (X1, X2, Mediasi ke Y).....	118
Lampiran 20. Output Hasil <i>Sobel Test</i> Calculator (X1-M-Y).....	120
Lampiran 21. Output Hasil <i>Sobel Test</i> Calculator (X2-M-Y).....	121
Lampiran 22. Output Uji F.....	122
Lampiran 23. Output Uji T.....	123
Lampiran 24. Output Uji Normalitas .....	124
Lampiran 25. Output Uji Normalitas Histogram .....	125
Lampiran 26. Output Uji Heteroskedastisitas .....	126
.lampiran 27. Output Uji Multikolinieritas .....	127
Lampiran 28. Riwayat Hidup Penulis .....	128