

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE EXPRESS (STUDY KASUS
DAERAH LEUWILIANG BOGOR)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

MUHAMMAD IRWANSYAH MAULANA IBROHIM
NIM: 2412008140



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE EXPRESS (STUDY KASUS
DAERAH LEUWILIANG BOGOR)**

Oleh:

Nama : Muhammad Irwansyah Maulana Ibrohim
NIM : 2412008140
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mei Iswandi, SE, MM

Henry Hendrawan, Drs., MM., M.Si.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE EXPRESS**

Oleh:

Nama : Muhammad Irwansyah Maulana Ibrohim
NIM : 2412008140
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 09 Agustus 2024
Waktu : 14.20-15.50

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Rijal Bakti, SE, MM (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH, MM (.....)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Henky Hendrawan, Drs., MM., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD IRWANSYAH MAULANA IBROHIM

NIM : 2412008140

Nomor KTP : 3201172905010005

Alamat : Kp. Sawah Rt 02/06 Desa Gn. Menyan Kec. Pamajihan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan shopee express ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan/atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, Agustus 2024
Penulis,

Muhammad Irwansyah Maulana Ibrohim

ABSTRAK

MUHAMMAD IRWANSYAH MAULANA IBROHIM. NIM 2412008140.

Pengaruh Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Express (study kasus daerah leuwiliang bogor).

Kemajuan teknologi yang semakin modern tidak dapat kita hindari. Hal ini dikarenakan saat ini semua jenis kegiatan masyarakat dapat difasilitasi oleh teknologi. Pada dasarnya adanya teknologi dapat memudahkan manusia dalam menjalankan berbagai hal terutama berbelanja online. Selain mempermudah masyarakat untuk berbelanja online, teknologi dan internet juga memiliki manfaat yang signifikan bagi wirausahawan dalam mendukung bisnis mereka.

Tujuan dengan adanya penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui serta untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Express pada daerah leuwiliang Bogor. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sedangkan untuk model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Untuk jumlah sampel daripada penelitian ini adalah berjumlah 100 responden.

Pada hasil uji regresi menunjukkan hasil dengan angka sebesar 18,9% menjelaskan bahwa dengan faktor terhadap loyalitas, pelayanan dan kepuasan sedangkan sisanya 82,1% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sedangkan pada hasil uji F semua variabel menunjukkan secara simultan pengaruh antara variabel loyalitas pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai F_{hitung} 12,559 lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$. Untuk hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan menunjukkan hasil t_{hitung} 2,148 dimana t_{tabel} 1,985 mengatikan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express pada daerah leuwiliang bogor sedangkan untuk variabel kepuasan dengan hasil analisis yaitu nilai t_{hitung} 2,196 dimana t_{tabel} 1,985 mengatakan bahwa variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee express. Variabel yang dominan dalam penelitian ini dan mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan shopee express pada daerah leuwiliang bogor adalah variabel kepuasan.

Kata Kunci: pelayanan, kepuasan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

MUHAMMAD IRWANSYAH MAULANA IBROHIM. NIM 2412008140. *The Effect of Service and Satisfaction on Shopee Express Customer Loyalty (case study of the leuwiliang bogor area).*

We cannot avoid the progress of increasingly modern technology. This is because currently all types of community activities can be facilitated by technology. Basically, the existence of technology can make it easier for humans to do various things, especially shopping online. In addition to making it easier for people to shop online, technology and the internet also have significant benefits for entrepreneurs in supporting their business.

The purpose of this study is to be able to find out and to analyze the Effect of Service and Satisfaction on Shopee Express Customer Loyalty in the Bogor leuwiliang area. The type of research method used is quantitative method with data collection method using a questionnaire. As for the model used in this study is multiple linear regression analysis. For the number of samples from this study, there were 100 respondents.

In the regression test results show the results with a figure of 18.9% explaining that with factors on loyalty, service and satisfaction while the remaining 82.1% is explained by other factors not examined in this study. While in the F test results all variables show simultaneously the influence between the customer loyalty variable with the results of the analysis, namely the Fhitung value of 12.559 greater than Ftabel = 2.70. For the t test results show that the service variable shows the results of tcount 2,148 where ttabel 1,985 says that the service variable has a significant effect on shopee express customer loyalty in the leuwiliang bogor area, while for the satisfaction variable with the results of the analysis, namely the value of tcount 2,196 where ttabel 1,985 says that the satisfaction variable has a significant effect on shopee express customer loyalty. The dominant variable in this study and affecting shopee express customer loyalty in the leuwiliang bogor area is the satisfaction variable.

Keywords: service, satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Express, ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan shopee express. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui harga dan promosi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah selalu berusaha untuk mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Henky Hendrawan, Drs., MM., Msi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan Manajemen hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Mei Iswandi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah bersedia dengan sabar membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama dengan penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ibunda Siti Aminah dan Ayahanda Ibrohim tercinta yang telah memberikan doa, semangat, serta menemani penulis setiap saat hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Terimakasih terhadap anime keluarga naruto shipuden, dragonball, dan bleach yang telah menemani dan menghibur masa kecil penulis
10. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih terhadap seseorang yang spesial, Hera Nurul Arafah yang telah mensupport, membantu, dan mendoakan selama penulisan skripsi
11. Rekan rekan keluarga besar al jauharotunnqiah yang telah mensupport penulis selama masa perkuliahan
12. Serta semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu atas dukungan yang sangat luar biasa bagi penulis selama proses pembuatan proposal skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, kiritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan agar penulis dapat menulis lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, Maret 2023
Peneliti,

Muhammad Irwansyah Maulanana Ibrohim
NIM: 2412008140

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2. Pelayanan.....	8
2.1.3. Kepuasan	10
2.1.4. LoyalitasPelanggan	12
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Konseptual	17
2.4. Hipotesis	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.2. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1. Variabel Bebas	22
3.5.2. Variabel Terikat.....	24

3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	25
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	27
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	28
3.6.5. Uji Hipotesis	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2. Karakteristik Responden.....	35
4.1.3. Tanggapan Responden.....	36
1. Pelayanan (X_2)	36
2. Kepuasan (X_1)	37
3. Loyalitas Pelanggan (Y)	39
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	42
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Multikolinearitas.....	44
3. Uji Heteroskedastisitas	45
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	46
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	46
2. Hasil Uji F (Simultan)	47
3. Koefisien Determinasi	48
4. Hasil Uji t (Parsial)	48
5. Pengaruh Dominan	49
4.2. Pembahasan.....	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Konsumen	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	19
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1. Karakteristik Responde	35
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Pelayanan	37
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan	38
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Vailiditas Variabel Kepuasan	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.11. Hasil Uji F	47
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.13. Hasil Uji T	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Noemalitas	44
Gambar 4.2. Hasil Uji Normal P-P Plot Of Regresion	44
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteros kedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	59
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	60
Lampiran 4. Tabel Uji T.....	66
Lampiran 5. Tabel Uji F.....	67
Lampiran 6. Data Tabulasi.....	68
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	69
Lampiran 8. Hasil Plagiarisme	70