

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN JASA  
EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG VIA KERETA API  
PADAPT. KARYA INDAH BUANA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**RullyFitriaEkaPutri**

**NPM: 14116021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN JASA  
EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG VIA KERETA API  
PADAPT. KARYA INDAH BUANA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Prasyarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

**RullyFitriaEkaPutri**

**NPM: 14116021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA**

**2018**

# LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Rully Fitria Eka Putri dengan NPM (14116021)

Telah diuji pada hari Jumat, Tanggal 19 Januari 2018

Dinyatakan **LULUS** oleh:



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Via Kereta Api Pada PT. Karya Indah Buanadi Surabaya"

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

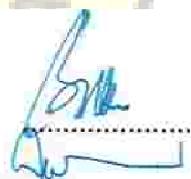
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari, Tanggal, 19 Januari 2018

Disusun oleh:

Nama : Rully Fitria Eka Putri  
NPM : 14116021  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

## Tim Penguji:

- | Nama                                |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M. | (Ketua)    |
| 2. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.   | (Anggota)  |
| 3. Drs. EC. Bruno Hami, M.M.        | (Anggota)  |



PTK ARVAINDAHBUANA

**KIBCEPAJ** iiiL. ? ...

KIRIMANBARANGCEPATVIAKERETA-API

SIUPNomor.550.21i6827/436.6.10/2011

TOPNomor:13.01.1.6.23563

KantorPusat :Jl.SemutKali,GudangStasiunKeretaApi PintuNo.9 Telepon(031)3537668 SURABAYA

## SURATKETERANGANIJINPENELITIAN SKRIPSI

Sayayangbertandatangandibawahini:

Nama : ArdhoAndhika Putra

Jabatan : General Manager

Alamat : Jl.SemutKaliPergudangan PJKAPintuNo.9,Surabaya

Bersama ini,sayamenyatakanbahwamahasiswadenganidentitasdibawahini:

Nama : RullyFitriaEkaPutri

Universitas : UniversitasKatolikDarmaCendikaSurabaya

Fakultas/ Prodi : Ekonomi/ Manajemen

NPM : 14116021

Telah benar melakukan penelitian di PT. Karya Indah BuanaSurabaya yang digunakan sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Via Kereta Api Pada PT. Karya Indah Buana di Surabaya"

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dipergunakan sesuai dengan sebagaimana mestinya,

Surabaya, 22 Januari 2018



**Ardho Andhika Putra, S.E.**  
General Manager

CustomerService082118118117

## SURATPERNYATAANKEASLIANSKRIPSI

Sayayangbertandatangan dibawahini:

Nama : RullyFitriaEkaPutri  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ManajemenPemasaran  
AlamatAsli : Jl. Bumiarjo No. 2F, Surabaya-  
NoIdentitas : 3578045403950007

Denganinimenyatakan bahwaskripsidenganjudul : "PengaruhKualitasLayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Via Kereta Api Pada PT. Karya Indah Buana di Surabaya".

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau menirukan tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 16 Januari 2018

Hormat saya,



RullyFitriaEkaPutri

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat Kasih Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Via Kereta Api Pada PT. Karya Indah Buanadi Surabaya” ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta masukan kepada peneliti, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Bapak Drs. EC. Bruno Hami, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga, serta pikirannya dalam mendampingi dan membimbing peneliti, sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
5. Bapak Ardho Andhika Putra, S.E., selaku General Manager PT. Karya Indah Buana Surabaya yang telah memberikan izin bagi peneliti melakukan penelitian serta memberikan arahan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Lilyana Budiyanti, S.E. serta seluruh rekan-rekan kerja di PT. Karya Indah Buana Surabaya yang banyak memberi saran, motivasi, serta doa, sehingga skripsi ini dapat selesai.

7. Kedua orang tua serta Nenek yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh saudara (Dik Jessy, dan Dik Laras) yang selalu memberikan dorongan semangat, nasihat, doa, serta keceriaan pada saat peneliti menyusun skripsi ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat, Amsal Dwi Nugroho, Cristianus Hadi Winjaya, Hanny Vhea, Yanuarius Putra Pejuang, Ronny Kurniawan Aprila, Stefan Budi Anggrat, Ester Setyawati, Agus Purnomo, dan Visto Febriserta teman-teman yang lain, yang tetap setia memberikan semangat dan penghiburan pada saat peneliti mendapatkan masalah dalam menyusun skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam membantunya sehingga skripsi ini dapat selesai.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik untuk dunia akademis maupun praktis.

Surabaya, 13 Januari 2018,

Peneliti

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Layanan .....	8
2.1.1.1. Pengertian Layanan.....	8
2.1.1.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.1.1.3. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan.....	10
2.1.1.4. Diterminan Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.5. Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.2. Penanganan Keluhan.....	14
2.1.2.1. Pengertian Keluhan.....	14
2.1.2.2. Pengertian Penanganan Keluhan.....	15
2.1.2.3. Bentuk-bentuk Keluhan Pelanggan.....	17
2.1.2.4. Faktor Penanganan Pelanggan.....	18

2.1.3.Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.3.1. PengertianLoyalitasPelanggan.....	19
2.1.3.2. ParameterLoyalitas.....	21
2.1.3.3. ElemenLoyalitas Pelanggan.....	22
2.1.3.4. Komitmen Pelanggan.....	23
2.1.3.5. Kepercayaan Pelanggan.....	23
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.1. Jurnal Penelitian.....	24
2.3. RerangkaPemikiran.....	28
2.4 KerangkaKonseptual.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
 <b>BAB III METODOLOGIPENELITIAN</b>	
3.1. Obyek Penelitian.....	30
3.2. Pendekatan Penelitian dan SumberData.....	30
3.2.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2.2. Sumber Data.....	31
3.3. Variabel Penelitian.....	31
3.4. DefinisiOperasional Variabel.....	32
3.4.1. Skala PengukuranVariabel.....	34
3.5. Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1. Populasi Penelitian.....	35
3.5.2. Sampel Penelitian.....	36
3.6. Metodedan TeknikAnalisisData.....	37
3.6.1. MetodePengumpulan Data.....	37
3.6.2. Teknik AnalisisData.....	38
3.6.2.1.Uji Kuesioner.....	38
3.6.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	39

3.6.2.3. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	41
---	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Karya Indah Buana.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Karya Indah Buana.....	48
4.1.3 Job Description.....	49
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.3. Pembahasan dan Analisa Data.....	56
4.3.1 Uji Kuesioner.....	56
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.4 Koefisien Diterminan.....	64
4.3.5 Uji F.....	65
4.3.6 Uji t.....	67

**BAB V PENUTUP**

5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran.....	70

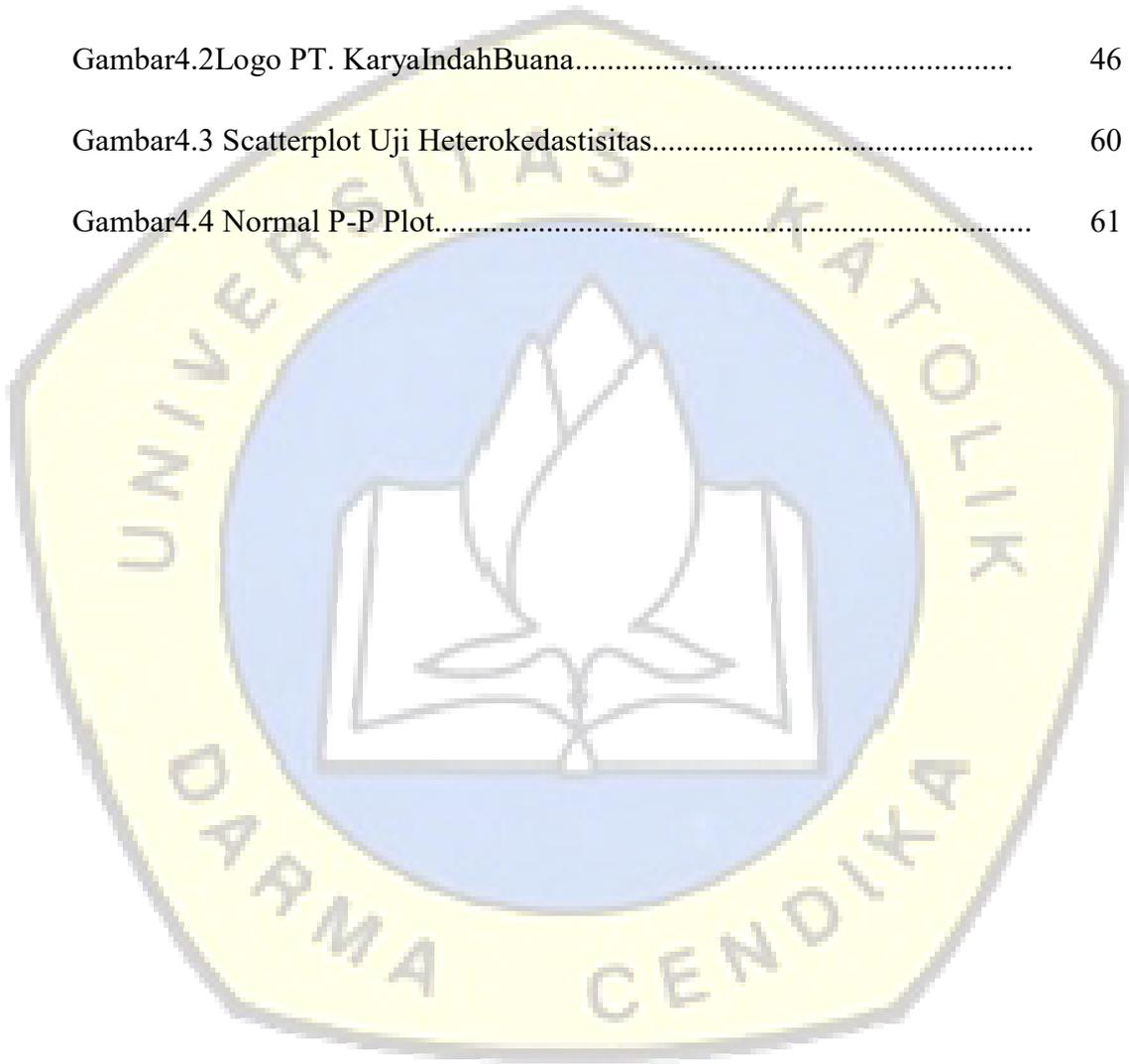
**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penanganan Pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Chandradan Yessy(2013).....	25
Tabel 2.2 PenelitianIndriyani dan Selvy(2016).....	26
Tabel 2.3 Penelitian AyuAtika., et.al (2013).....	27
Tabel 3.1 DefinisiOperasional Variabel danIndikator KualitasLayanan.....	32
Tabel 3.2 DefinisiOperasional Variabel danIndikator Penanganan Keluhan.	33
Tabel 3.4 DefinisiOperasional Variabel danIndikatorLoyalitas Pelanggan..	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengiriman Barang.....	55
Tabel 4.4 HasilUji Validitas untuk Semua Variabel.....	57
Tabel 4.5 HasilUji Reliabilitas untuk Semua Variabel.....	58
Tabel 4.6 HasilUji Multikolonieritas.....	59
Tabel 4.7 HasilUji Normalitas Smirnov.....	62
Tabel 4.8 HasilUjiNormalitas Korelasi Berganda.....	63
Tabel 4.9 HasilUji Koefisien Korelasi Diterminan.....	64
Tabel 4.10 HasilAnalisiOfVarians.....	65
Tabel 4.11 HasilUji t Parsial.....	67

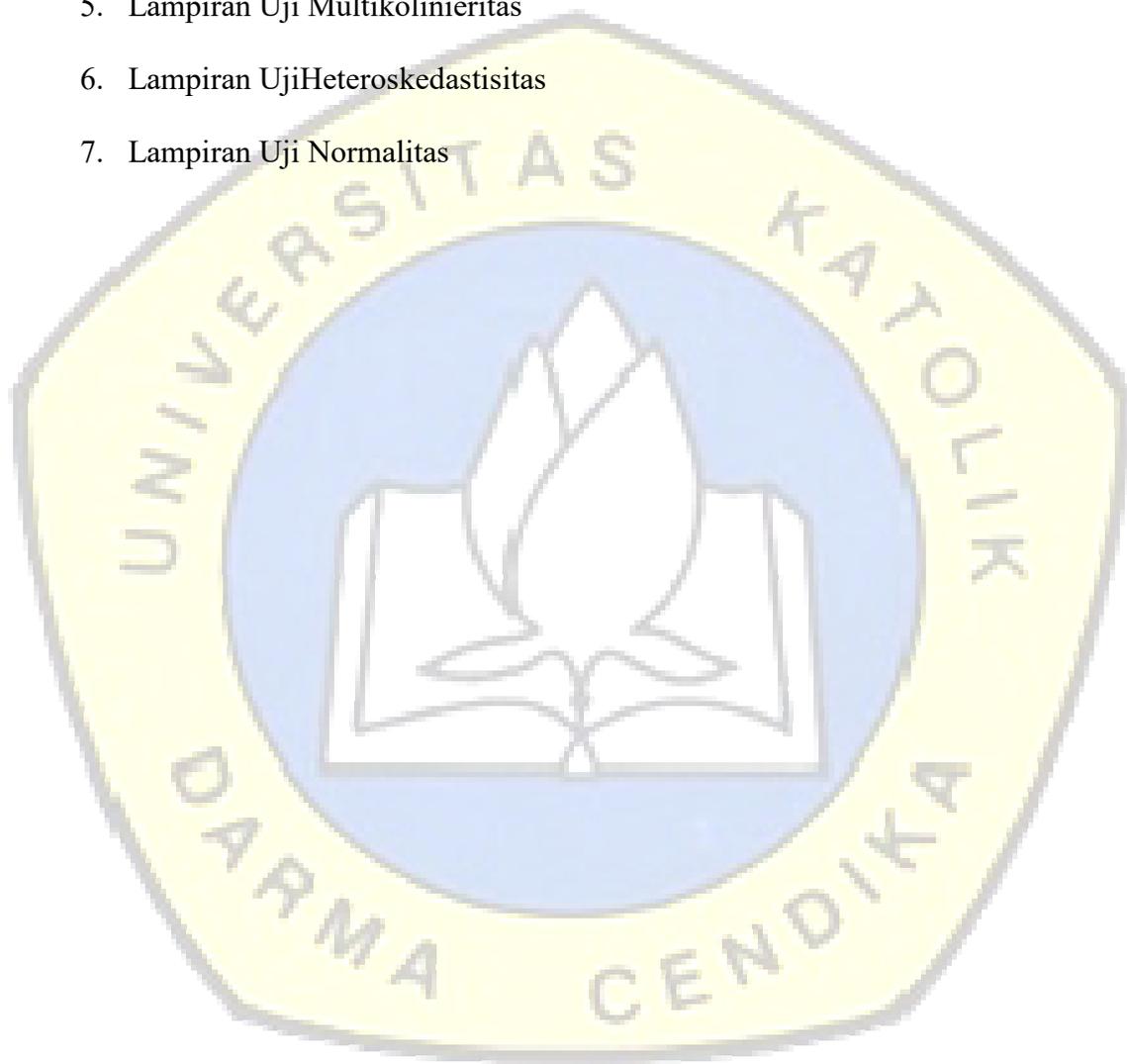
## DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Proses Penanganan Keluhan Secara efektif.....	16
Gambar2.2 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar2.3 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar4.2 Logo PT. Karya Indah Buana.....	46
Gambar4.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	60
Gambar4.4 Normal P-P Plot.....	61



## DAFTARLAMPIRAN

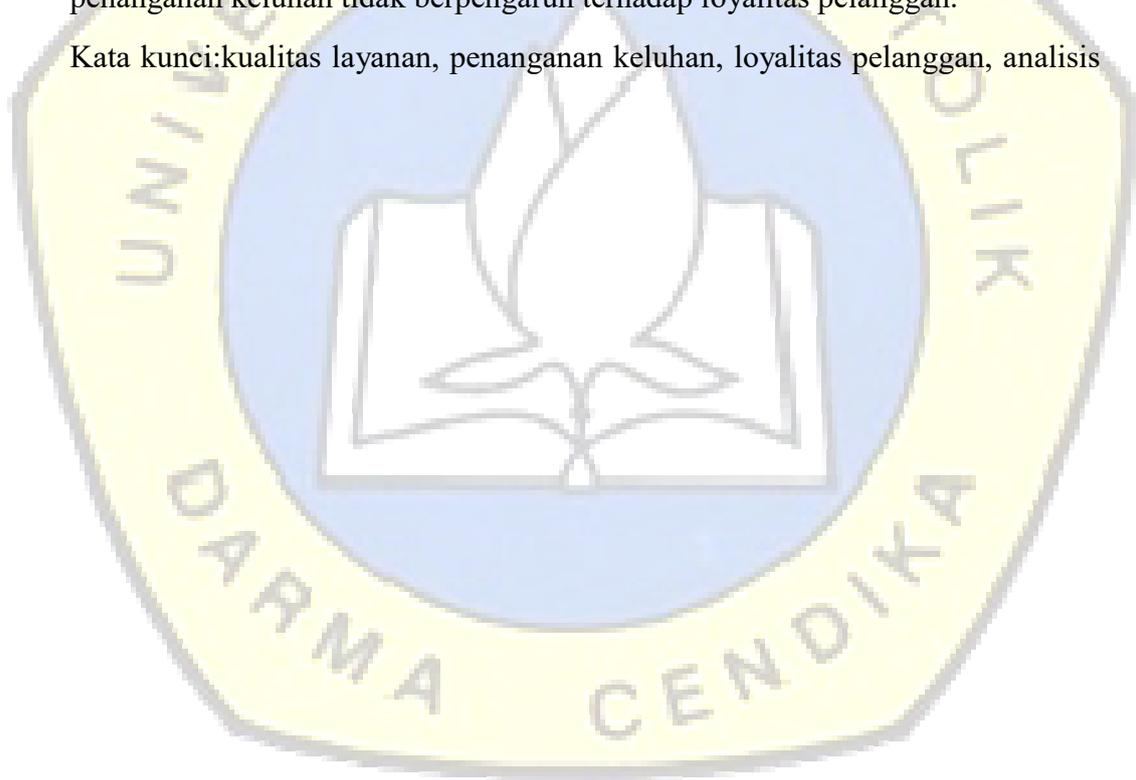
1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran HasilKuesioner
3. Lampiran Uji Validitas
4. Lampiran Uji Reliability
5. Lampiran Uji Multikolinieritas
6. Lampiran UjiHeteroskedastisitas
7. Lampiran Uji Normalitas



## ABSTRAK

Loyalitas pelanggan sering kali dipengaruhi oleh dua faktor, seperti kualitas layanan, dan keluhan pelanggan. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan dan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan perusahaan jasa pengiriman ekspedisi PT. Karya Indah Buanadi Surabaya. Data yang digunakan peneliti didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pengguna jasa pengiriman ekspedisi dengan total sebanyak 125 responden. Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan beberapa metode untuk menguji data tersebut. Uji yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas), Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinan, Uji T, serta Uji F. Nilai Cronbach's Alpha yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan nilai Sig. pada variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) yaitu  $0,000 < 0,05$ , nilai Sig. pada variabel keluhan pelanggan ( $X_2$ ) yaitu  $0,573 > 0,05$ , dan nilai Sig. dari output ANOVA sebesar  $0,001$ . Sedangkan pada Uji T, didapatkan hasil nilai variabel  $X_1 = 3,618 > 1,979$ , dan variabel  $X_2 = -0,565 < 1,979$ . Setelah serangkaian uji yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, penanganan keluhan, loyalitas pelanggan, analisis



## **ABSTRACT**

Customer's loyalty is often influenced by two factors, such as service quality and customer's complaint. By this case, the researcher wants to know the influence of service quality and customer's complaint to customer's loyalty in shipping delivery service company PT. Karya Indah Buana, Surabaya. The data that used by the researcher was obtained from questionnaire result that distributed to the customer of shipping delivery service company with a total around 125 respondents. In an analysis process, the researcher using several testing to test the data. The kind of test that has been used are Validity Test, Reliability Test, Classic Assumption Test (Multicolinearity Test, Heteroscedasticity Test, Normality test), Multiple Linear Regression analysis, Determinant Coefficient, T Test and also F Test. From the result of multiple linear regression analysis, the Sig. value of service quality variable (X1) is  $0,000 < 0,05$ , customer's complaint variable (X2) is  $0,573 > 0,05$  and from ANOVA is  $0,001$ . The result from T Test, value of X1 =  $3,618 > 1,979$  and X2 =  $-0,565 < 1,979$ . After several tests that has been done, the conclusion are service quality give a significant influence to the customer's loyalty and complain handler not give any influence to the customer's loyalty.

Keywords: service quality, complain handler, customers loyalty, analysis

