

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)**

SKRIPSI

Putri Nur Anisah

21170000259



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**



Syahrul Effendi, S.E., M.M.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)**

SKRIPSI

Putri Nur Anisah

NPM 21170000259



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 7 Agustus 2021



PUTRI NUR ANISAH
NPM 21170000259

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Syahrul Effendi, S.E., M.M. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Sarjana Manajemen yaitu Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 7 Agustus 2021

Pembimbing,



Syahrul Effendi, S.E., M.M.

Kepala Program Studi Sarjana Manajemen



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN



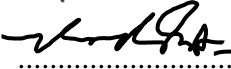

Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 18 Agustus 2021 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah:

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi Sarjana Manajemen)
2. ; Syahrul Effendi, S.E., M.M.
(Dosen Pembimbing)
3. ; Doddi Prastuti, SE., MBA.
(Anggota Penguji)
4. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR


Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Syahrul Effendi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Doddi Prastuti, SE., MBA. dan Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen
5. Pihak PT Global Bintang Timur Ekspres (J&T Express Jakarta) yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Orang tua, keluarga, dan sahabat peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapakan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 7 Agustus 2021


PUTRI NUR ANISAH
NPM 21170000259

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Nur Anisah
NPM : 21170000259
Program Studi : Sarjana Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non exclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Putri Nur Anisah

Putri Nur Anisah NPM 21170000259 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Syahrul Effendi, S.E., M.M.
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN, DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta)	
ABSTRAK	
<p><i>Kata kunci: kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, manajemen hubungan pelanggan, dan loyalitas pelanggan</i></p>	

Putri Nur Anisah NPM 21170000259 <i>Bachelor of Management</i>	<i>Lecturer:</i> Syahrul Effendi, S.E., M.M.
<i>EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, REWARDS, AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY</i> <i>(Case Study on J&T Express Jakarta)</i>	
<i>ABSTRACT</i> <p><i>This study aims to determine the effect of service quality, promotion, rewards, and customer relationship management on customer loyalty J&T Express Jakarta. Service quality, promotions, rewards, and customer relationship management as exogenous variables, while customer loyalty as endogenous variables.</i></p> <p><i>This study uses a causal associative method with quantitative techniques. The sampling technique used is non-probability sampling technique and the type of sampling used is purposive sampling.</i></p> <p><i>The number of samples is 200 respondents. The type of data used in this study is primary data, the data collection technique used in this study is a questionnaire, and the measurement scale used in this study is the Likert scale. This research uses Partial Least Squares software (PLS). Hypothesis testing using a coefficient of determination (R²), Path Coefficients, and T-statistics (bootstrapping).</i></p> <p><i>The results of the study prove that the effect of service quality and customer relationship management has a positive and significant effect on customer loyalty, while promotions and rewards have a positive and insignificant effect on customer loyalty.</i></p>	
<i>Keywords: service quality, promotion, rewards, Customer Relationship Management (CRM), and customer loyalty</i>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2. Pemasaran Jasa.....	14
2.2.3. Perilaku Konsumen	19
2.2.4. Kualitas Pelayanan	21
2.2.5. Promosi	22
2.2.6. Penghargaan	25
2.2.7. Manajemen Hubungan Pelanggan.....	26

2.2.8.	Loyalitas Pelanggan	29
2.3.	Hubungan Antar Variabel Penelitian	32
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3.2.	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.3.	Pengaruh Penghargaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.4.	Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.4.	Pengembangan Hipotesis Penelitian	34
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1.	Strategi Penelitian.....	38
3.2.	Populasi dan Sampel	38
3.2.1.	Populasi Penelitian	38
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	39
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	42
3.5.	Metode Analisis Data	47
3.5.1.	Pengolahan Data.....	47
3.5.2.	Penyajian Data	47
3.5.3.	Alat Analisis Statistik Data	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2.	Deskripsi Responden	52
4.3.	Analisis Statistik.....	53
4.3.1.	Evaluation of measurement model atau Outer model	53
4.3.2.	Evaluation of structural model atau Inner model	60
4.4.	Hasil Analisis Statistik	61
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.4.2.	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.4.3.	Pengaruh Penghargaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.4.4.	Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	65
DAFTAR REFERENSI	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. <i>Top Brand Index</i> jasa kurir di Indonesia pada tahun 2018 hingga 2020	3
Tabel 1.2. Pengiriman J&T Express Jakarta pada tahun 2018 hingga 2020	3
Tabel 3.1. Skala likert (Pemberian skor atas jawaban atau pernyataan responden)	41
Tabel 3.2. Operasionalisasi variabel.....	42
Tabel 4.1. Responden berdasarkan klasifikasi	52
Tabel 4.2. <i>Outer loading</i> (Tahap 1).....	53
Tabel 4.3. <i>Outer loading</i> (Tahap 2).....	55
Tabel 4.4. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	56
Tabel 4.5. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	56
Tabel 4.6. <i>Cross loading</i>	57
Tabel 4.7. <i>Composite Reliability</i>	59
Tabel 4.8. <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.9. <i>Path Coefficients</i>	60
Tabel 4.10. <i>T-statistics (Bootstrapping)</i>	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Tahap-tahap proses pengambilan keputusan	20
Gambar 2.2. Matriks hubungan pelanggan.....	27
Gambar 2.3. Kerangka konseptual penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner penelitian	71
Lampiran 2. Hasil kuesioner penelitian.....	78
Lampiran 3. Hasil olah data <i>PLS Evaluation of measurement model</i> atau <i>Outer model</i>	112
Lampiran 4. Hasil olah data <i>PLS Evaluation of structural model</i> atau <i>Inner model</i>	117
Lampiran 5. Daftar riwayat hidup peneliti	118