

**ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER  
VALUE YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA  
FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC  
CONTAINER LINI di KELAPA GADING**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ANISA NANDA NOVITA  
21150000378**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER VALUE YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC CONTAINER LINI di KELAPA GADING**

Yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat skripsi yang sudah dipublikasikan dana tau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasi dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 September 2019



**Anisa Nanda Novita**  
NPK 21150000378

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

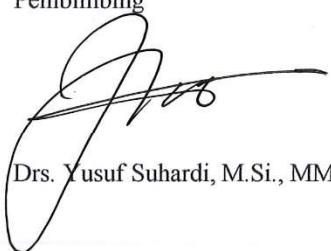
### **ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER VALUE YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC CONTAINER LINI di KELAPA GADING**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE, MM dan diketahui oleh Kepala program Studi Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 13 September 2019

Menyetujui

Pembimbing



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER VALUE YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC CONTAINER LINI di KELAPA GADING**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 13 September 2019 dengan nilai **B+**

**Panitia Ujian Skripsi:**

1. ....; Drs. Sumitro, Mcs (Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ....; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM (Pembimbing)

3. ....; Rama Chandra, SE., ME (Anggota Penguji)

4. ....; Imelda Aprileny, SE., ME (Anggota Penguji)

## **Kata Pengantar**

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana manajemen di Program Studi S-1 Manejemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu serta membantu mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi sehingga atas izin Allah dapat terselesaikan.
2. Bapak Rama Chandra, SE., ME dan Ibu Imelda Aprileny , SE., ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), Jakarta.
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang diberikan serta bimbingannya selama melaksanakan studi.
6. Pihak karyawan PT. Atlantic Container Line (Ibu Yulda, Mba Lidha, Mas Akbar, Mas Fajar, Pak Martin, Bang Nando, Ka Gea, Mas Priyo, Mas Juna, Surya) yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua (Papa Mohammad Mukri dan Mama Lisni Tanjung) & keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moril dan materil serta atas doa-doa beliau selama ini sehingga semua kegiatan perkuliahan dapat terselesaikan.

8. Teman-teman seperjuangan Okta, Odi, Sekar, Siti, Septi, Sidqy, Iyan, untuk dukungan dan kebersamaan selama ini.
9. Girls Squad Isna, Ester, Febry, Rosi, Rafika, Agnes, Reny, Abel, Dede dan semua orang terdekat yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurkan skripsi ini.

Jakarta, 13 September 2019



**Anisa Nanda Novita**  
NPK 21150000378

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : ANISA NANDA NOVITA  
NPM : 21150000378  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

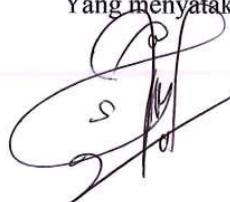
**ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER VALUE YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
JASA FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC CONTAINER LINI  
di KELAPA GADING**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 13 September 2019

Yang menyatakan,



ANISA NANDA NOVITA

Anisa Nanda Novita NPK 21150000378 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
<b>ANALISIS DIFERENSIASI JASA DAN CUSTOMER VALUE YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JASA FREIGHT FORWARDING PT. ATLANTIC CONTAINER LINI</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diferensiasi jasa dan customer value terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan jasa freight forwarding di PT. Atlantic Container Lini. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode analisis yang digunakan adalah <i>Partial Least Square (PLS)</i>.</p> <p>Hasil penelitian ini menyimpulkan untuk variable customer value terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dengan <math>P\text{-Value} \leq 0.05</math>, diferensiasi jasa terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif dengan <math>P\text{-Value} \leq 0.05</math>, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dengan <math>P\text{-Value} \leq 0.05</math>, Sedangkan variable diferensiasi jasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki <math>P\text{-Value} \geq 0.05</math>, customer value tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karena memiliki <math>P\text{-Value} \geq 0.05</math>, kepuasan pelanggan memediasi diferensiasi jasa terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan karena tidak memenuhi syarat. Begitu juga dengan kepuasan pelanggan memediasi customer value terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan karena tidak memenuhi syarat.</p> <p><b>Kata Kunci :</b> <i>diferensiasi jasa, customer value, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.</i></p>	

Anisa Nanda Novita NPK 21150000378 <i>Study Program : Bachelor Degree of Management</i>	<i>Academic Adviser :</i> Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
<b><i>ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE DIFFERENCE AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT OF LOYALTY OF CUSTOMER FREIGHT FORWARDING SERVICES PT. ATLANTIC CONTAINER LINE</i></b>	
<b><i>ABSTRACT</i></b> <p>This study aims to determine the effect of service differentiation and customer value on customer satisfaction and customer loyalty of freight forwarding services at PT. Atlantic Container Line. The number of samples in this study were 100 respondents with the analysis method used was <i>Partial Least Square (PLS)</i>.</p> <p>The results of this study concluded that the customer value variable on customer satisfaction has a positive effect with P-Value <math>\leq 0.05</math>, service differentiation on customer loyalty has a positive effect with P-Value <math>\leq 0.05</math>, customer satisfaction has a positive effect with P-Value <math>\leq 0.05</math>, while the service differentiation variable does not significant influence on customer satisfaction because it has a P-Value <math>\geq 0.05</math>, customer value does not have a significant effect on loyalty because it has a P-Value <math>\geq 0.05</math>, customer satisfaction mediates service differentiation to customer loyalty is not significant because it does not meet requirements. Likewise, customer satisfaction mediates customer value to customer loyalty is not significant because it does not meet requirements.</p>	
<b><i>Keywords:</i></b> <b><i>service differentiation, customer value, customer satisfaction, and customer loyalty.</i></b>	

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI....	vii
 ABSTRAK .....	
viii	
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Masalah penelitian .....	1
1.1.1. Latar belakang .....	1
1.1.2. Perumusan masalah .....	5
1.1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.1.4. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pengertian jasa .....	11
2.2.2. Bauran Jasa .....	12

2.2.3. Karakteristik Jasa .....	13
2.2.4. Klasifikasi Jasa .....	14
2.2.5. Dimensi Kualitas Jasa .....	15
2.2.6. Diferensiasi Jasa .....	16
2.2.6. Dimensi Diferensiasi.....	17
<b>2.3. Customer Value (Nilai Pelanggan) .....</b>	<b>17</b>
2.3.1. Tipe Pelanggan .....	18
2.3.2. Penciptaan Nilai Pelanggan .....	19
2.3.3. Dimensi Faktor Nilai Pelanggan .....	21
<b>2.4. Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>21</b>
2.4.1. Pengertian kepuasan pelanggan .....	21
2.4.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.3. Sebab Timbulnya Ketidakpuasan .....	25
<b>2.5. Loyalitas pelanggan .....</b>	<b>25</b>
2.5.1. Membangun Loyalitas .....	26
2.5.2. Tahapan Loyalitas.....	27
2.5.3. Keuntungan memiliki pelanggan loyal .....	27
<b>2.6. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....</b>	<b>28</b>
2.6.1. Pengaruh Diferensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.2. Pengaruh Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.3. Pengaruh Diferensiasi Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.6.4. Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
2.6.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.6.6. Pengaruh tidak langsung Diferensiasi Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	30
2.6.7. Pengaruh tidak langsung Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	30
<b>2.7. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>27</b>
<b>2.8. Hipotesis ....</b>	<b>32</b>
 <b>II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1. Populasi Penelitian.....	33

3.2.2. Sampel Penelitian .....	33
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4. Operasional Variabel .....	35
3.4.1. Definisi Variabel .....	35
3.4.2. Pengukuran Variabel .....	38
3.5. Metode Pengolahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Unit Perusahaan .....	43
4.2. Deskripsi Responden .....	45
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2.2. Berdasarkan Usia .....	45
4.2.3. Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.3. Deskripsi Variabel .....	47
4.3.1. Diferensiasi Jasa .....	47
4.3.2. Customer Value .....	48
4.3.3. Kepuasan Pelanggan .....	51
4.3.4. Loyalitas Pelanggan .....	53
4.4. Analisa Data Hasil Penelitian .....	55
4.4.1. Analisa Outer Model.....	55
4.4.2. Analisa Inner Model .....	57
4.4.3. Uji hipotesis dan analisis pengaruh langsung .....	60
4.4.4. Uji hipotesis dan analisis pengaruh tidak langsung .....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1. Simpulan .....	65
5.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Variabel, Indikator Penelitian dan Sub Indikator .....	36
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Likert untuk Instrument Penelitian.....	38
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
<b>Tabel 4.4.</b> Tanggapan Responden terhadap Diferensiasi Jasa .....	47
<b>Tabel 4.5.</b> Nilai Rata-Rata Diferensiasi Jasa .....	48
<b>Tabel 4.6.</b> Tanggapan Responden terhadap Customer Value .....	49
<b>Tabel 4.7.</b> Nilai Rata-Rata Customer Value .....	51
<b>Tabel 4.8.</b> Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>Tabel 4.9.</b> Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	53
<b>Tabel 4.10.</b> Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	53
<b>Tabel 4.11.</b> Nilai Rata-Rata Loyalitas Pelanggan .....	54
<b>Tabel 4.12.</b> Loading Factor .....	55
<b>Tabel 4.13.</b> <i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i> .....	56
<b>Tabel 4.14.</b> <i>Laten Variabel Coefficients</i> .....	57
<b>Tabel 4.15.</b> <i>Model Fit Indices</i> .....	58
<b>Tabel 4.16.</b> <i>R-Squared Contribution</i> .....	59
<b>Tabel 4.17.</b> Rangkuman Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....	62
<b>Tabel 4.18.</b> <i>Indirect Effect</i> .....	63
<b>Tabel 4.19.</b> <i>Indirect Effect</i> .....	64
<b>Tabel 4.20.</b> Rangkuman Uji Hipotesis Tidak Langsung .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran .....	31
<b>Gambar 4.1.</b> Hasil Pengolahan Data.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	69
<b>Lampiran 2.</b> Hasil Output Excell .....	73
<b>Lampiran 2.</b> Hasil Output PLS .....	76
<b>Lampiran 3.</b> Surat Keterangan Penelitian .....	84
<b>Lampiran 4.</b> Daftar Riwayat Hidup.....	85