

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada PT. POS INDONESIA (Persero) di Jl. Ir H. Djuanda Dengan
Metode Analisis *Structural Equation Model/SEM*)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH :

LISKAWATI
NPM : S1-0214.151



**PROGRAM STUDI STRATA-I MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2018**

**PROGRAM STUDI STRATA-I MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

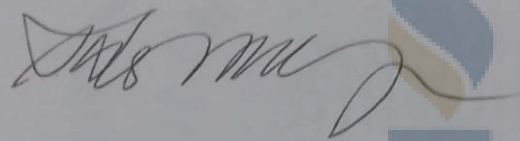
PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
DI JL. IR H. DJUANDA DENGAN METODE ANALISIS
SEM)**

OLEH : **LISKAWATI**

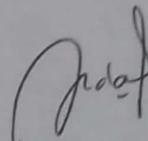
NPM : **S1-0214.151**

PEMBIMBING I



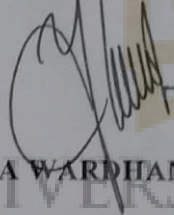
(DR. ISMULYANA DJAN, SE., MM)

PEMBIMBING II



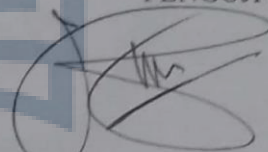
(INDAR KHAERUNNISA, SE., M.Ak)

PENGUJI I



(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., MM.)

PENGUJI II



(PRIYO WISMANTORO, Drs., MM.)

Bogor, JANUARI 2018

KETUA

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA BOGOR

(YULI ANWAR, SE., M.Ak.)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) DI JL. IR H. DJUANDA DENGAN METODE ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODEL/SEM)**

Penulis menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Proposal ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Ketua STIE Binaniaga
2. Bapak DR. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I
3. Ibu Indar Khaerunnisa, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II
4. Para dosen STIE Binaniaga yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di STIE Binaniaga
5. Rekan-rekan mahasiswa STIE Binaniaga yang telah membantu dan mendorong peneliti dalam penyelesaian proposal.

6. Pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang turut membantu saya dalam menyelesaikan proposal ini.

Akhir kata, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, Januari 2018

Peneliti



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB	
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	10
II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Kepuasan Pelanggan	22
3. Loyalitas Pelanggan	29
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	41

D.	Hipotesis Penelitian	42
III	METODOLOGI PENELITIAN	43
A.	Metode Penelitian	43
B.	Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	45
C.	Populasi dan Sampel.....	45
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
E.	Oprasional Variabel.....	48
F.	Metode Pengambilan Data.....	50
G.	Metode Analisis Data.....	50
1.	Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	51
2.	Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Structural.....	51
a.	Uji Validitas.....	51
3.	Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	53
4.	Memilih Identifikasi Model Struktural	53
5.	Uji Asumsi SEM.....	54
a.	Uji Normalitas.....	54
b.	Uji Outlier.....	54
c.	Uji Kelayakan Model.....	54
1)	Likelihood Ratio Chi Square Statistic (x^2).....	54
2)	RMSEA.....	55
3)	GFI.....	55
4)	AGFI.....	56
5)	CMIN/DF.....	56

6) TLI.....	56
7) CFI.....	57
6. Menilai Kriteria <i>Goodnes of Fit</i>	57
7. Measurement Model Fit.....	57
8. Interpretasi Model.....	59
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Sejarah.....	62
B. Visi dan Misi.....	63
C. Tujuan PT POS INDONESIA.....	64
D. Stuktur Organisasi PT POS INDONESIA.....	64
E. Karakteristik Responden.....	69
F. Metode Analisis Data.....	69
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori dan Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Structural.....	69
a. Uji Validitas Konstruk.....	71
2. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	76
3. Memilih Identifikasi Model Struktural.....	77
4. Uji Asumsi SEM.....	78
a. Uji Normalitas.....	78
b. Uji Outlier.....	78
5. Menilai Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	85
a. Pengukuran Model Fit.....	86
6. Measurment Model Fit.....	87

7. Interpretasi dan Model Modifikasi	89
8. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	93
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu..... 36
Tabel 2	Operasional Variabel..... 49
Tabel 3	Metode Pengambilan Data..... 50
Tabel 4	<i>Comparative fit Index</i> 57
Tabel 5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 65
Tabel 6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 66
Tabel 7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan..... 67
Tabel 8	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 68
Tabel 9	Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... 72
Tabel 10	Regression Weights Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan... 72
Tabel 11	Standardized Regression Weights Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... 73
Tabel 12	Hasil Pengujian Goodness of Fit Loyalitas Pelanggan..... 74
Tabel 13	Regression Weights Loyalitas Pelanggan..... 74
Tabel 14	Standardized Regression Weights Loyalitas Pelanggan..... 75
Tabel 15	Hasil uji validitas konstruk Variabel Eksogen dan Endogen..... 75
Tabel 16	Variabel Counts..... 77
Tabel 17	Parameter Summary..... 77
Tabel 18	Hasil Uji Normalitas Data Struktural Model..... 78
Tabel 19	Mahalanobis Distance..... 79
Tabel 20	Hasil Uji Normalitas Data Struktural Model Setelah Pembersihan Outlier..... 82
Tabel 21	Mahalanobis Distance Setelah Outlier..... 82

Tabel 22	Goodnes of Fit.....	86
Tabel 23	Standardized Regression Weight	86
Tabel 24	Construct reliability dan Variance extracted.....	88
Tabel 25	Hasil Uji Structural Equation Modeling Modification Model.....	89
Tabel 26	Hasil Uji Kausalitas Model.....	90



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka Pemikiran..... 41
Gambar 2	Model Persamaan Structural..... 51
Gambar 3	Struktur Organisasi Pos. Indonesia..... 64
Gambar 4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 65
Gambar 5	Profil Responden Berdasarkan Usia..... 66
Gambar 6	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan..... 67
Gambar 7	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 68
Gambar 8	Gambar Persamaan Structural..... 69
Gambar 9	Uji Konfirmatori Konstruk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan 71
Gambar 10	Uji Konfirmatori Konstruk Loyalitas Pelanggan..... 73
Gambar 11	Hasil Uji SEM..... 76
Gambar 12	Hasil Uji SEM Setelah Outlier..... 85
Gambar 13	Structural Equation Modeling Modification..... 89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner	106
Lampiran 2 Data Penelitian Sebelum Model Dimodifikasi	109
Lampiran 3 Output hasil data dengan Amos full model sebelum dimodifikasi	115
Lampiran 4 Data Penelitian Sesudah Model Dimodifikasi	117
Lampiran 5 Output hasil data dengan Amos full model sesudah dimodifikasi	121
Lampiran 6 Tabel T	123



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA