

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1 Kajian Teori	12
1.5.2 Kajian Empiris	18
1.5.3 Tabel Pemetaan Kajian Empiris.....	26
1.5.4 Kerangka Pemikiran.....	32
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	38
1.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	38
1.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pelanggan ...	40
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	40
1.6.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan...	41
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan..	43
1.6.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
1.7 Hipotesis	45
1.7.1 Model Hipotesis	45
1.8 Definisi Konsep dan Operasional	48

1.8.1	Definisi Konsep.....	48
1.8.2	Definisi Operasional.....	49
1.9	Metode Penelitian	53
1.9.1	Tipe Penelitian	53
1.9.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
1.9.3	Lokasi Penelitian.....	53
1.9.4	Sumber Data.....	54
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.9.6	Skala Pengukuran.....	54
1.9.7	Populasi dan Sampel	55
1.9.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1.9.9	Teknik Analisis Data.....	58
1.9.10	Teknik Pengujian Hipotesis	61
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		62
2.1	Sejarah Perusahaan	62
2.2	Visi dan Misi Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Express.....	64
2.3	Struktur Organisasi J&T Express.....	65
2.4	Sistem Layanan J&T Express	66
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		67
3.1	Hasil Uji Instrumen Data Penelitian	67
3.1.1	Hasil Uji Validitas.....	67
3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	69
3.2	Karakteristik Responden.....	70
3.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
3.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
3.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	72
3.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan Jasa J&T Express	73
3.3	Analisis Data.....	73
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	74
3.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	82

3.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan	88
3.3.4	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	92
3.4	Analisis Statistik Inferensial	96
3.5	Pengujian Hipotesis	98
3.5.1	Hipotesis pertama (H1) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express.	107
3.5.2	Hipotesis kedua (H2) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pelanggan J&T Express..	108
3.5.3	Hipotesis ketiga (H3) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express	108
3.5.4	Hipotesis keempat (H4) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express	108
3.5.5	Hipotesis kelima (H5) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan J&T Express.	109
3.5.6	Hipotesis keenam (H6) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express.	109
3.5.7	Hipotesis ketujuh (H7) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express.	110
3.5.8	Hipotesis kedelapan (H8) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	110
3.5.9	Hipotesis kesembilan (H9) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan	111
3.5.10	Hipotesis kesepuluh (H10) bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan	111
3.6	Pembahasan.....	111

3.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z1).....	111
3.6.2	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepercayaan (Z2)	113
3.6.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	114
3.6.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (Z2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	115
3.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2).....	117
3.6.6	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	118
3.6.7	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2) melalui Kepuasan pelanggan (Z1)	120
3.6.8	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1)	121
3.6.9	Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2)	122
3.6.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan pelanggan (Z2).....	123
BAB IV PENUTUP		126
4.1	Kesimpulan	126
4.2	Saran	127
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	130
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN.....		139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pemetaan Kajian Empiris	25
Tabel 1.2	Rujukan Hipotesis	48
Tabel 1.3	Operasionalisasi Variabel.....	52
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	68
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan	68
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	70
Tabel 3.6	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 3.7	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	71
Tabel 3.8	Karakteristik Responden berdasarkan domisili.....	72
Tabel 3.9	Karakteristik Responden berdasarkan jumlah penggunaan layanan ..	73
Tabel 3.10	Tanggapan Responden tentang Pelayanan jasa pengiriman barang tepat waktu sesuai estimasi yang diinformasikan	75
Tabel 3.11	Tanggapan responden tentang J&T Express merespon pelanggan dengan cepat dan tepat	76
Tabel 3.12	Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan ganti rugi yang memadai jika barangnya hilang atau rusak karena kesalahan pengiriman.....	77
Tabel 3.13	Tanggapan responden tentang Pihak J&T Express atau kurir melayani dengan ramah.....	78
Tabel 3.14	Tanggapan responden tentang Karyawan J&T Express berpenampilan rapi dan sopan.....	79
Tabel 3.15	Tanggapan responden tentang J&T Express memiliki website yang informatif untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman.....	80
Tabel 3.16	Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Item Variabel Kualitas Layanan	81
Tabel 3.17	Tanggapan responden tentang kepuasan secara keseluruhan dengan J&T Express	83

Tabel 3.18	Tanggapan responden tentang kepuasan dengan layanan yang diberikan J&T Express	83
Tabel 3.19	Tanggapan Responden tentang pilihan yang tidak salah untuk memilih J&T Ecpres	84
Tabel 3.20	Tanggapan Responden tentang pengalaman yang menyenangkan selama menggunakan J&T Express.....	85
Tabel 3.21	Tanggapan responden tentang J&T Express memenuhi harapan dalam pengiriman barang	86
Tabel 3.22	Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Item Variabel Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 3.23	Tanggapan responden tentang J&T Express sebagai perusahaan jasa pengiriman yang kompeten	89
Tabel 3.24	Tanggapan responden tentang J&T Express selalu memiliki integritas dalam melayani pelanggan	89
Tabel 3.25	Tanggapan responden tentang J&T Express selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.....	90
Tabel 3.26	Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Item Variabel Kepercayaan Pelanggan	91
Tabel 3.27	Tanggapan responden tentang ingin terus menggunakan J&T Express .	93
Tabel 3.28	Tanggapan responden tentang akan memilih J&T Express sebagai pilihan utama	93
Tabel 3.29	Tanggapan responden tentang akan merekomendasikan J&T Express kepada orang lain.....	94
Tabel 3.30	Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Item Variabel Loyalitas Pelanggan	95
Tabel 3.31	Hasil	98
Tabel 3.32	Hasil pengelolaan cross loading.....	99
Tabel 3.33	Hasil pengolahan Composite Reliability.....	100
Tabel 3.34	Hasil perhitungan koefisien determinasi	101
Tabel 3.35	Hasil Pengujian Hipotesis	104
Tabel 3.36	Specific Indirect Effect.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Pengiriman Populer di Indonesia	2
Gambar 1.2 Data survei merek teratas selama 4 tahun terakhir.....	9
Gambar 1.3 Model Perilaku Konsumen.....	12
Gambar 1.4 Kerangka Konseptual Pemikiran.....	32
Gambar 1.5 Model Penelitian Quddus dkk., (2014)	33
Gambar 1.6 Model Penelitian Yildiz dkk., (2017).....	33
Gambar 1.7 Model Penelitian Munawar dkk., (2021)	34
Gambar 1.8 Model Penelitian Kassim dan Abdullah., (2010).....	35
Gambar 1.9 Model Penelitian Djan dan Adawiyah (2021).....	35
Gambar 1.10 Model Penelitian Wirapraja dkk., (2021).....	37
Gambar 1.11 Model Penelitian Febrian dkk., (2021).....	37
Gambar 1.12 Model Penelitian Wati dkk., (2022).....	37
Gambar 1.13 Model Penelitian Bramantyo dkk., (2022).....	38
Gambar 1.14 Model Penelitian Septian dkk., (2022).....	38
Gambar 1.15 Model Hipotesis	45
Gambar 1.16 Model Struktural SEM PLS	61
Gambar 2.1 Struktur Organisasi J&T Express	66
Gambar 3.1 Diagram jalur disertai nilai loading factor	98
Gambar 3.2 Model PLS Bootstrapping.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	149
Lampiran 4. Data Responden.....	157
Lampiran 5. Jawaban Responden.....	161
Lampiran 6. Grafik GForm	166
Lampiran 7. SEM-PLS.....	173
Lampiran 8. Dokumentasi.....	176