

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
STUDI KASUS : *APLIKASI J&T EXPRESS***



ISFIDA TYAS MONOWATI

19103074

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

STUDI KASUS : *APLIKASI J&T EXPRESS*

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE
QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUES, AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER
LOYALTY**

CASE STUDY : J&T EXPRESS APPLICATION

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ISFIDA TYAS MONOWATI
19103074

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
STUDI KASUS : *APLIKASI J&T EXPRESS***

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE
QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUES, AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER
LOYALTY
CASE STUDY : J&T EXPRESS APPLICATION**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

ISFIDA TYAS MONOWATI
19103074

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 31 Januari 2023**

Pembimbing Utama,



(Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., M.T.I., M.I.M)

NIDN 0604069301

Pembimbing Pendamping,



(Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI)

NIDN 0307057601

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
STUDI KASUS : APLIKASI J&T EXPRESS**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE
QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUES, AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER
LOYALTY
CASE STUDY : J&T EXPRESS APPLICATION**

Disusun Oleh


ISFIDA TYAS MONOWATI
19103074

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Selasa, 14 Februari 2023

Penguji I,


(Sisilia Thya Safitri, S.T.,
M.T)
NIDN. 0631078701

Penguji II,


(M. Yoka Fathoni, S.Kom.,
M.Kom)
NIDN. 0601099002


Penguji III,


(Daniel Yeri Kristiyanto,
S.Kom., M.Kom., M.Si
NIDN. 0620108501

Pembimbing Utama,


(Rona Nisa Sofia Amriza,
S.Kom., M.T.I., M.I.M)
NIDN 0604069301

Pembimbing Pendamping,


(Resad Setyadi, S.T., S.Si.,
MMSI)
NIDN 0307057601


Dekan,

(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)
NIK 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini ,

Nama mahasiswa : Isfida Tyas Monowati

NIM : 19103074

Program studi : Sistem Informasi

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS : *APLIKASI J&T EXPRESS*)

Dosen Pembimbing Utama : Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,M.T.I.,
M.I.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Resad Setyadi,S.T.,S.Si.,MMSI

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 30 Januari 2023,

Yang menyatakan,



(Isfida Tyas Monowati)

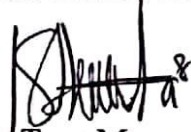
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. penulis dapat kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S. T., M. T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanudin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., M.T.I., M.I.M selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
5. Bapak Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Teman seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, bahwa penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempatan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 20 Januari 2023



Isfida Tyas Monowati

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 BATASAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
1.4 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 DASAR TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 <i>Customer Perceived Value</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Loyalitas pelanggan (<i>customer loyalty</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 SEM.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.7	Kerangka penelitian <i>theoretical framework</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.2.8	Sampling <i>method</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.9	Variabel <i>dependen</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.10	Variabel <i>independent</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.11	Variabel <i>intervening</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.12	Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.13	Uji reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
1.1	OBJEK dan SUBJEK PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.1	Objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.1.2	Subjek penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	ALAT dan BAHAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.2.1	Alat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2.2	Bahan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3	DIAGRAM ALIR PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.3.1	Studi literatur.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2	Instrumen penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.3	Hipotesis penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.4	Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
1.3.5	Uji validitas dan reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
1.3.6	Uji hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.3.7	Analisis data	Error! Bookmark not defined.
1.3.8	Kesimpulan dan saran	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	HASIL	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Pengumpulan data penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden..	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Analisis data survei responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Pengujian instrumen penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.2	PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2	SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
	Lampiran 1. Pertanyaan dan Hasil Kuesioner Pra Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
	Lampiran 2. Pernyataan dan Hasil Kuesioner Penelitian .	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Asal Daerah ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Data Survei Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loading Pengujian Pertama.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 7 Hasil Outer Loading Pengujian Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Data Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Pertanyaan Kuesioner.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian Theoretical Framework . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia ...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Data Berdasarkan Pekerjaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Pengujian pertama *Inner Model Structural Equation Modelling***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Pengujian Kedua *Inner Model Structural Equation Modelling* **Error! Bookmark not defined.**