

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTIONS YANG
DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA SAHABAT SICEPAT**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Laurenvia Fendriyun

0000028848

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2022

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTIONS YANG
DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA SAHABAT SICEPAT**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Laurenvia Fendriyun

0000028848

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Laurenvia Fendriyun

Nomor Induk Mahasiswa : **00000028848**

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* YANG DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* PADA SAHABAT SICEPAT

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Juni 2022



Laurenvia Fendriyun

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

“Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioral Intentions* yang Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Sahabat SiCepat”

Oleh

Nama : Laurenvia Fendriyun
NIM : 00000028848
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 15 Juni 2022

Pembimbing

Digitally signed by
Agustinus Rusdianto
Berto
Date: 2022.06.15 13:10:
38

Dr. Agustinus Rusdianto Berto,
S.Sos., M.Si.
0313088403

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Inco Harry Perdana, S.I.Kom., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioral Intentions* yang Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Sahabat SiCepat”

Oleh

Nama : Laurenvia Fendriyun
NIM : 00000028848
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Juni 2022

Pukul 13.00 s.d 14.15 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Dra. Endah Murwani, M.Si.
NIDN. 0327066402

Penguji



Dr. Ag Eka Wenats Wuryanta, S.S., M.Si.
NIDN. 0306067003

Pembimbing

Dr. Agustinus Rusdianto Berto, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0313088403

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Inco Harry Perdana, S.I.Kom., M.Si.
NIDN. 0308117706

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laurenvia Fendriyun

NIM : 00000028848

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* YANG DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* PADA SAHABAT SICEPAT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 15 Juni 2022

Yang menyatakan,



Laurenvia Fendriyun

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena telah memberikan karunia untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioral Intentions* yang Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Sahabat SiCepat”. Selama menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini, banyak sekali bantuan dan dukungan yang datang dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Inco Harry Perdana, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Agustinus Rusdianto Berto, S.Sos., M.Si., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. DELAJOTABE dan Nuno, selaku sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka yang saya rasakan selama masa perkuliahan.
7. Aping, Ce Even, Ce Iin, Edo, Valdi, dan Weldon, selaku teman dekat yang mendukung dan menghibur saya selama masa perkuliahan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembacanya.

Tangerang, 14 Juni 2022



Laurenvia Fendriyun

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* YANG DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* PADA SAHABAT SICEPAT

Laurenvia Fendriyun

ABSTRAK

Penelitian ini mencari kebenaran *customer satisfaction* menjadi pemediasi antara *service quality* terhadap *behavioral intentions* pada Sahabat SiCepat. *Theory of Reasoned Action* beserta konsep *service quality*, *behavioral intentions*, dan *customer satisfaction* merupakan acuan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sifat penelitian eksplanatif. Penyebaran kuesioner pada 400 responden yaitu *member* dan *followers* Instagram @sahabatsicepat berdasarkan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji analisis jalur. Hasil penelitian ini yaitu adanya pengaruh langsung dan signifikan sebesar 60.8% antara *service quality* terhadap *behavioral intentions* yang dimediasi oleh *customer satisfaction* pada Sahabat SiCepat. Pada penelitian ini *customer satisfaction* berperan kuat dalam memediasi *service quality* dengan *behavioral intentions*.

Kata kunci: *Service Quality*, *Behavioral Intentions*, *Customer Satisfaction*, dan *Theory of Reasoned Action*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BEHAVIORAL INTENTIONS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION ON SAHABAT SICEPAT

Laurenvia Fendriyun

ABSTRACT (English)

This study seeks the truth of customer satisfaction as a mediator between service quality and behavioral intentions on Sahabat SiCepat. The Theory of Reasoned Action along with the concepts of service quality, behavioral intentions, and customer satisfaction are references in this study. The researcher uses quantitative research methods and the nature of explanatory research. The distribution of questionnaires to 400 respondents, namely members and followers of Instagram @ Sahabatsicepat, is based on a non-probability sampling technique with purposive sampling. This study uses data analysis techniques correlation test, classical assumption test, and path analysis test. The results of this study are that there is a direct and significant effect of 60.8% between service quality and behavioral intentions mediated by customer satisfaction at Sahabat SiCepat. In this study, customer satisfaction plays a strong role in mediating service quality with behavioral intentions.

Keywords: *Service Quality, Behavioral Intentions, Customer Satisfaction, and Theory of Reasoned Action*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Akademis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori	13
2.2.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	13
2.2.2 <i>Service Quality</i>	16
2.2.3 <i>Behavioral intentions</i>	18
2.2.4 <i>Customer satisfaction</i>	20
2.2.5 Hubungan antara <i>Service Quality, Behavioral Intentions, dan Customer Satisfaction</i>	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Teoritis.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	29
3.4.1 Definisi konseptual.....	29
3.4.2 Definisi operasional	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Pengukuran Data	38
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Uji Korelasi	43
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.3 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	46
3.7.4 Hipotesis Teoritis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Subjek / Objek Penelitian	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Statistik Deskriptif	52
4.2.2 Statistik Inferensial	65
4.3 Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Akademis	75
5.2.2 Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Ukuran Sampel dalam Studi Riset Pemasaran	28
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3. 3 Skala Likert	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Z	41
Tabel 3. 7 Nilai Cronbach's Alpha	42
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	42
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	43
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z	43
Tabel 3. 11 Tabel Koefisien Korelasi	44
Tabel 4. 1 Usia Responden	53
Tabel 4. 2 Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4. 3 Pekerjaan Saat ini	54
Tabel 4. 4 Sumber Informasi <i>Membership</i>	55
Tabel 4. 5 Jumlah Paket	56
Tabel 4. 6 Kurir Pengiriman Lain	56
Tabel 4. 7 Variabel <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel 4. 8 Variabel <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4. 9 Variabel <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i>	58
Tabel 4. 10 Variabel <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i>	59
Tabel 4. 11 Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Dimensi <i>Loyalty to the Company</i>	60
Tabel 4. 12 Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Dimensi <i>Willingness to Pay More</i> ...	61
Tabel 4. 13 Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Dimensi <i>Propensity to Switch</i>	61
Tabel 4. 14 Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Dimensi <i>External Response to Problem</i>	62
Tabel 4. 15 Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Dimensi <i>Internal Response to Problem</i>	62
Tabel 4. 16 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Word of Mouth Positif</i>	63
Tabel 4. 17 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Loyalitas</i>	64
Tabel 4. 18 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Pertimbangan Pertama</i>	64
Tabel 4. 19 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub Struktur-1	68
Tabel 4. 20 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub Struktur-2	69
Tabel 4. 21 Rangkuman Jawaban Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan HALU SiCepat	4
Gambar 1. 2 Penghargaan <i>Most Engagement Services Brand</i>	5
Gambar 2. 1 Model of Theory of Reasoned Action.....	14
Gambar 2. 2 Antecedent dan konsekuensi <i>service quality</i> dengan <i>customer satisfaction</i> sebagai mediator	23
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3. 1 Followers Instagram @sahabatsicepat	27
Gambar 3. 2 Diagram Jalur	48
Gambar 3. 3 Sub Struktur – 1 Hubungan Kausal X terhadap Z.....	49
Gambar 3. 4 Sub Struktur – 4 Hubungan Kausal X terhadap Y Dimediasi oleh Z	49
Gambar 4. 1 Hubungan Kausal Empiris Antarvariabel Penelitian	69

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran B Jawaban Kuesioner	9
Lampiran C Output SPSS	57
Lampiran D Form Bimbingan Skripsi	68
Lampiran E Hasil Turnitin	72
Lampiran F <i>Curriculum Vitae</i>	73



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA