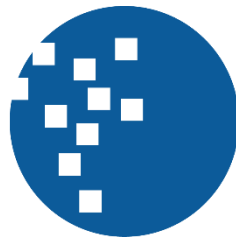


**PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI
LAYANAN JASA LALAMOVE**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

SYAWALLUDIN OESMAN

0000051206

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI
LAYANAN JASA LALAMOVE**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mempero

Gelar Sarjana Manajemen

SYAWALLUDIN OESMAN

0000051206

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Syawalludin Oesman

Nomor Induk Mahasiswa : 00000051206

Program Studi : manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI LAYANAN JASA LALAMOVE

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 November 2024



(Syawalludin Oesman)

NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI LAYANAN JASA
LALAMOVE

Oleh

Nama : Syawalludin Oesman

NIM : 00000051206

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan

pada Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Januari 2025

Pembimbing



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc

NIDN 0320089001

Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

NIDN 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI LAYANAN JASA
LALAMOVE

Oleh

Nama : Syawalludin Oesman
NIM : 00000051206
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari kamis, 09 Januari 2025

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS


Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji


Purnamaningsih, S.E.,M.S.M
NIDN : 0323047801

Pembimbing


Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar
Hidayat, S.M.B., M.M.
NIDN : 0705069193

Nosica Rizkalla, S.E, M.Sc.,C.B.O
NIDN: 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E.,M.S.M

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syawalludin Oesman
NIM : 00000051206
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh service quality, terhadap costumer satisfaction serta implikasi pada loyalty di layanan jasa lalamove.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia*(pilih salah satu):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repository Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repository Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- Lainnya, pilih salah satu:
 - Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 6 januari 2025



(Syawalludin Oesman)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi berjudul "Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction serta implikasi pada loyalty di layanan jasa Lalamove" dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis berharap laporan ini memberikan manfaat dan dampak positif bagi pembaca. Dengan kerendahan hati saya, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, yang karenanya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya:

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., selaku Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman dan orang terdekat saya yang telah memberikan semangat dan dukungan serta membantu dalam proses penulisan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini sangat jauh dari kata sempurna, meskipun demikian penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, baik untuk referensi ataupun sebagai panduan untuk pihak yang membutuhkan untuk menyusun tugas akhir di masa mendatang.

Tangerang, 6 Januari 2025



(Syawalludin Oesman)

**PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI
LAYANAN JASA LALAMOVE**

(Syawalludin Oesman)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas pengguna layanan jasa Lalamove. Saat ini persaingan di industri transportasi online semakin ketat dan faktor kualitas layanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Pada dasarnya metode penelitian ini menggunakan survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna ekspedisi Lalamove di wilayah bagian Tangerang. Metode ini menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling yang akan digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan operasional memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis ini mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan berkontribusi signifikan terhadap loyalitas konsumen, apabila konsumen merasa puas maka akan cenderung menggunakan secara terus menerus terhadap layanan Lalamove serta akan merekomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci: kualitas layanan, loyalitas konsumen, dan Lalamove



**PENGARUH SERVICE QUALITY, TERHADAP COSTUMER
SATISFACTION SERTA IMPLIKASI PADA LOYALTY DI
LAYANAN JASA LALAMOVE**

(Syawalludin Oesman)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and its implications for the loyalty of Lalamove service users. Currently, competition in the online transportation industry is getting tighter and the service quality factor is a very important thing in attracting and retaining consumers. Basically, this research method uses a survey with a questionnaire distributed to Lalamove expedition users in the Tangerang area. This method uses Partial Least Squares Structural Equation Modeling which will be used to test the relationship between variables. The results of this study indicate that operational service quality has a significant positive effect on consumer satisfaction. The results of this analysis reveal that customer satisfaction contributes significantly to consumer loyalty, if consumers are satisfied, they will tend to continue to use Lalamove services and will recommend them to others.

Keywords: *service quality, consumer loyalty, and Lalamove*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT (English)	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	2
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 <i>Logistics Service Quality</i>	11
2.1.2 <i>Service Quality Operational</i>	11
2.1.3 <i>Service Quality Personal</i>	13
2.1.4 <i>Service Quality Technical</i>	13
2.1.5 <i>Costumer Satisfaction</i>	15
2.1.6 <i>Loyalty</i>	15
2.2 Model Penelitian.....	16
2.3 Hipotesis	16
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	23
3.2	Desain Penelitian	25
3.3	Populasi dan sampel Penelitian	28
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5	Operasionalisasi Variabel	33
3.6	Variabel Penelitian	37
3.6.1	Variabel Independen	37
3.6.2	Variabel Dependen.....	38
3.6.3	Variabel Mediasi	37
3.7	Teknik Analisis Data	38
3.7.1	Uji Data Pre-Test	38
3.7.2	Metode Faktor Analisis	38
3.7.3	Analisis Data Penelitian.....	40
3.7.4	Identifikasi Variabel Penelitian	43
3.7.5	<i>Testing Structural relationship</i>	46
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2	Analisis Statistik	
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	48
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Penjualan	48
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Ekpedisi yang Pernah Digunakan.....	49
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Ekpedisi yang Sering Digunakan.....	50
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui atau Tidaknya Ekspedisi Lalamove.....	51
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Lalamove	51
4.3	Analisis Deskriptif.....	52
4.3.1	Operational Service Quality (OS).....	53

4.3.2	Personal Service Quality (PSQ)	54
4.3.3	Technical Service Quality (TSQ)	56
4.3.4	Satisfaction (S)	58
4.3.5	Loyalty (L).....	59
4.4	Uji Instrumen Pre-Test	61
4.4.1	Uji Validitas Pre-Test	61
4.4.2	Uji Reliabilitas Pre-Test	63
4.5	Uji Instrumen Main-Test	64
4.5.1	Measurement Model	64
4.5.2	Hasil Uji <i>Inner Model (Structural Model)</i>	67
4.6	Uji Hipotesis.....	68
4.7	Implikasi Managerial.....	69
4.7.1	Operational Service Quality terhadap Costumer satisfaction.....	69
4.7.2	Personal Service Quality terhadap Costumer satisfaction.....	70
4.7.3	Technical Service quality terhadapt costumer satisfaction.....	70
4.7.4	Costumer satisfaction terhadap loyalty.....	71
BAB VSIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		76



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Responden	32
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3 Ukuran Validitas	39
Tabel 4.1 Tabel Skala Interval Deskriptif	54
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel OS.....	54
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variable PSQ.....	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variable TSQ.....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variable S	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variable L.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pre-Test	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Convergent Validity Main-Test.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Discriminant Validity Main Test (<i>Cross-Loadings</i>).....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Bootstrapping Main – Test	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia	3
Gambar 1.2 Komplain Lalamove 1	5
Gambar 1.2 Komplain Lalamove 2	5
Gambar 1.4 Komplain Lalamove 3	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	16
Gambar 3.1 Logo Lalamove	24
Gambar 3.2 Klasifikasi research design	26
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Penjualan	49
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Ekpedisi yang Pernah Digunakan	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ekpedisi yang Sering Digunakan	50
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui atau Tidaknya Ekspedisi Lalamove	51
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Lalamove	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Cek Turnitin.....	76
Lampiran B Gform.....	77
Lampiran C Jurnal Utama.....	85
Lampiran D pretest spss.....	86
Lampiran E Olahdata Smaprt PLS.....	87
Lampiran F Formulir Konsultasi.....	88



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA