

## **KATA PENGANTAR**

*Alhamdulillah*, Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Batununggal”. Tugas Akhir ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Diploma 3 (D3) Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Maolana Hidayat S.E., M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, bimbingan, nasehat serta arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Panggong Hasibuan dan Ibunda Nelly Nirwana Harahap dan adik tersayang Ardiansyah Hasibuan, terimakasih untuk semua kasih sayang, pengorbanan, doa, motivasi dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis.
3. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, MM selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Bapak Dedi Komaruddin selaku kepala cabang JNE di Batununggal, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam mengumpulkan data pada tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Universitas telkom, terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama perkuliahan
6. Seluruh karyawan dan staf kampus Universitas Telkom, terimakasih atas bantuannya selama perkuliahan
7. Teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan nasehat agar dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini, Chyntia, Juli, Icha, Valen, Tisa, Bobi Sudewa, Obi, Yohana, Ahmad, Eksa, Dodi, Fitri, Mia, Rida.
8. Teman-teman seperjuangan selama kuliah, D3 Pemasaran 2011, terima kasih atas persahabatan, semangat dan dukungan yang telah diberikan.

9. Serta seluruh pihak yang tidak mengurangi rasa hormat yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bandung, September 2014  
Penulis,

Azharry Adha Hsb

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Struktur Organisasi	2

- 1.2 Latar Belakang Objek Observasi2
- 1.3 Perumusan Masalah4
- 1.4 Tujuan Observasi4
- 1.5 Kegunaan Observasi4
- 1.6 Sistematika Penulisan5

## **BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN7**

- 2.1 Tinjauan Teori7
  - 2.1.1 Pengertian Pemasaran7
  - 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran7
  - 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan7
  - 2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan8
  - 2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan9
  - 2.1.6 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan9
  - 2.1.7 Kerangka Pemikiran10
- 2.2 Penelitian Terdahulu10
- 2.3 Metode Penelitian12
  - 2.3.1 Tempat Penelitian12
  - 2.3.2 Jenis Penelitian12
  - 2.3.3 Variabel Penelitian13
  - 2.3.4 Jenis Data13
  - 2.3.5 Teknik Pengumpulan Data14
  - 2.3.6 Populasi dan Sampel14
  - 2.3.7 Operasional Variabel15
  - 2.3.8 Skala Pengukuran19
  - 2.3.9 Uji Reliabilitas dan Validitas19
  - 2.3.10 Teknik Analisis Data22
- 2.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan23
  - 2.4.1 Karakteristik Responden23
  - 2.4.3 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas26
  - 2.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan31

- 2.4.4 Tanggapan Responden Terhadap *Tangible* (X1)31
- 2.4.5 Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* (X2)33
- 2.4.6 Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (X3)35
- 2.4.7 Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* (X4)37
- 2.4.8 Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* (X5)40
- 2.4.9 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas (Y)41
- 2.4.10 Alat Analisis43

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

3.1 Kesimpulan46

3.2 Saran46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN