

**KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN  
KONSUMEN JASA PENGIRIMAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) DI SURABAYA**



**Oleh:**

**REZA WAHYUDI**

**NPM: 17.202.10871**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA)  
SURABAYA  
2019**

**KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN  
KONSUMEN JASA PENGIRIMAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) DI SURABAYA**



**Oleh:**

**REZA WAHYUDI**

**NPM: 17.202.10871**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA)  
SURABAYA  
2019**

**KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN  
KONSUMEN JASA PENGIRIMAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**REZA WAHYUDI**

**NPM: 17.202.10871**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA)  
SURABAYA  
2019**

**KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN  
KONSUMEN JASA PENGIRIMAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**REZA WAHYUDI  
NPM: 17.202.10871**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 19 Oktober 2019**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.**

**2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

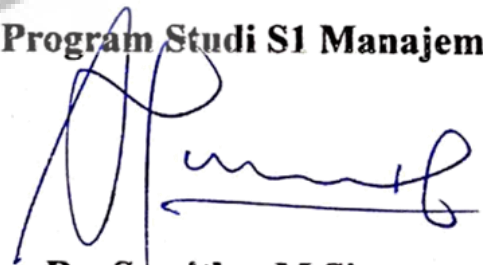
**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Sewitno, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **REZA WAHYUDI**

N.P.M : **17.202.10871**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN JASA  
PENGIRIMAN PT POS INDONESIA (PERSERO) DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Oktober 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



**REZA WAHYUDI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Reza Wahyudi  
NPM : 17.202.10871  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/29 Juni 1995  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 0/1  
Alamat Rumah : Jl. Sidosermo PDK IVD kav. 91  
Status : Pelajar

### B. ORANG TUA

Nama : Bambang Sunarto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Sidosermo PDK IVD kav. 91  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan (Swasta)

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Kendangsari I/276 Surabaya
2. Tamat SMP di : SMPN 12 Surabaya
3. Tamat SMA di : SMAN 17 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Universitas Airlangga (UNAIR)	Surabaya	1-6 semester	2013-2016	lulus

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2016	PT Merak Jaya Beton	Marketing	Staf Marketing

Dibuat dengan sebenarnya

REZA WAHYUDI

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN PT POS INDONESIA (PERSERO) DI SURABAYA”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun dan ditujukan sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis bermaksud untuk menyampaikan ucapan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.  
Terima kasih atas waktu, bimbingan dan nasehatnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Dr. Tiyonowati, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setian perwalian berlangsung.

4. Papa, Bambang Sunarto dan Mama, Emilia Aziz yang selama ini telah mendidik dan memberikan segala hal yang terbaik kepada penulis baik secara moril dan materiil sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat, Utha, Naufal, Visca, Vasthi, Silvia, dan Tika, yang selalu setia memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman seperjuangan STIESIA, Rian, Oliv, Firda, Rengga, Umar, dan Shinta, yang sudah menemani dan memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Pihak Kantor Pos Indosnesia Surabaya Selatan yang telah memberikan kesempatan dan mempersilahkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini penulis ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk mengisi kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 3 oktober 2019

REZA WAHYUDI



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Kontribusi Preaktis .....	9
1.4.2 Kontribusi Teoritis .....	9
1.4.3 Kontribusi Kebijakan .....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 Loyalitas Konsumen .....	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4 Promosi .....	23

2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Rerangka Pemikiran .....	30
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	33
2.4.4	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen .	33
2.4.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	34
2.4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen .	35
2.4.7	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen .....	36
<b>BAB 3</b>	<b>: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi .....	38
3.1.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	38
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian .....	39
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	39
3.2.2	Teknik <i>Sampling</i> .....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1	Jenis Data .....	41
3.3.2	Sumber Data .....	41
3.3.3	Teknik Pengambilan Data .....	41
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	42
3.4.1	Variabel Penelitian .....	42
3.4.2	Definisi Operasional .....	43
3.5	Teknik Analisa Data .....	49
3.5.1	Analisa Deskriptif .....	49
3.5.2	Uji Instrumen .....	49

3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	51
3.5.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	54
3.5.5	Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB 4</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	58
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	58
4.1.2	Gambaran Umum Dan Subyek Penelitian .....	64
4.1.3	Deskriptif Hasil Penelitian .....	66
4.1.4	Uji Instrumen .....	75
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	77
4.1.6	Analisi Jalur ( <i>path analysis</i> ) .....	82
4.1.7	Uji Hipotesis .....	83
4.2.	Pembahasan .....	88
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	88
4.2.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	91
4.2.4	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen	92
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	93
4.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	95
4.2.7	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	97
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
5.1	Sesimpulan .....	99
5.2	Keterbatasan .....	101
5.3	Saran .....	102
	<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>104</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

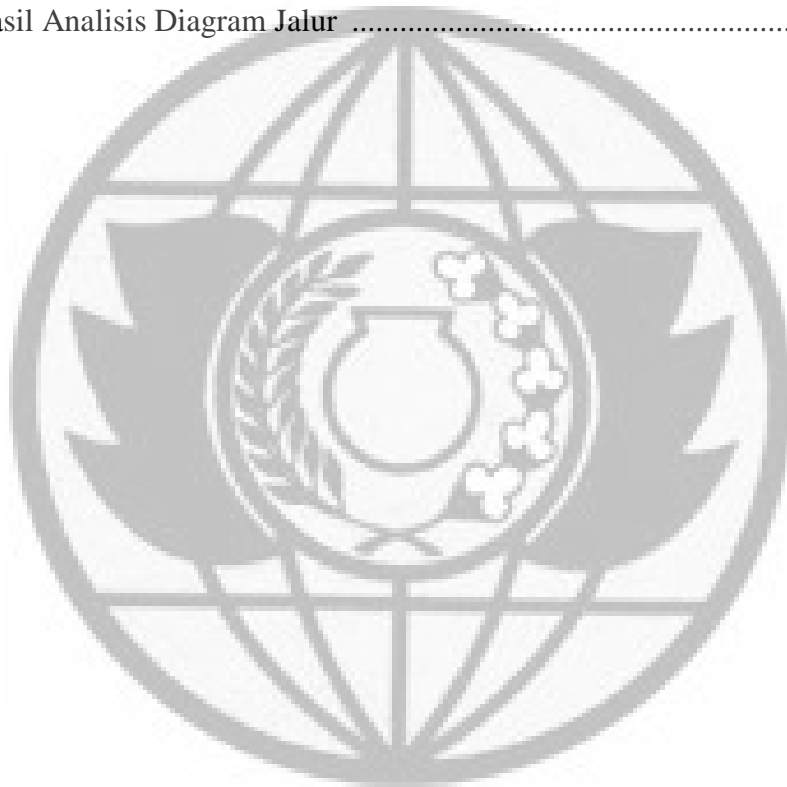
### Tabel

1.	<i>TOP BRAND INDEX</i> Jasa Kurir di Indonesia .....	3
2.	Kelas Interval.....	49
3.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	64
4.	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	65
5.	Kriteria Skor .....	67
6.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	67
7.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi .....	70
8.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Konsumen .....	72
9.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Konsumen .....	74
10.	Hasil Uji Validitas .....	75
11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
12.	Hasil Uji Normalitas .....	77
13.	Hasil Uji Linearitas Model 1 .....	78
14.	Hasil Uji Linearitas Model 2 .....	78
15.	Hasil Uji Multikolonieritas Model 1 .....	79
16.	Hasil Uji Multikolonieritas Model 2 .....	80
17.	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	83

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Model Konseptual.....	31
2. Diagram Jalur.....	55
3. Grafik Uji Heterokedasitas Model 1 .....	81
4. Grafik Uji Heterokedasitas Model 2 .....	81
5. Hasil Analisis Diagram Jalur .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian .....	108
2. Daftar Responden .....	111
3. Tabel Frekuensi Data .....	114
4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	118
5. Hasil Pengujian Model 1 .....	119
6. Hasil Pengujian Model 2 .....	121
7. Hasil Uji Linearitas Model 1 .....	123
8. Hasil Uji Linearitas Model 2 .....	124
9. Hasil Uji Normalitas .....	125
10. Hasil Uji Multikolonieritas .....	127
11. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi .....	128
12. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	129
13. Surat Ijin Riset .....	130
14. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi .....	131
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	132
16. Hasil Plagiasi .....	133
17. Sertifikat Ekuitas .....	134