

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil ‘Alamin, dengan mengucapkan segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendak-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kelancaran. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabat fillah yang telah mendahului kita semoga mendapat nikmat disisi-Nya. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV. Indo Akebono Ohta Medan Petisah”**.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Ayahanda tersayang Drs. Jalo Hasibuan & Ibunda tercinta Sulastri atas jerih payah dan do’a nya selama ini kepada penulis, serta yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

3. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA. Sebagai Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis seperti penyempurnaan tentang latar belakang permasalahan penelitian, penyesuaian teknik analisis dan metode yang digunakan, penyempurnaan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian dan sebagainya.
4. Ibu Adelina Lubis, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak menerima masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian ini skripsi perbaikan tentang bahasa dalam penulisan kesimpulan dan saran, perbaikan tentang penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis, dan sebagainya.
5. Bapak Hery Syahrial, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
6. Bapak Mohd. Idris Dalimunthe, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
7. Ibu Yuni Shaputri SE,MSi, selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar, yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Pegawai/karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Kepada Intan Syabariah Hasibuan (Adik), Amnan MG Hasibuan (Adik) dan Amirruddin Hasibuan (Adik) yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

11. TEAMWORK JNE (OM Denian, Ibnu Reza El Islamy, Artika Suwardy, Asni Dinna Sihotang, Chairani Putri Batubara) terima kasih atas kerjasama selama ini. Semoga kita semua sukses dan semoga Allah SWT tetap mengizinkan kita untuk menjaga silaturahmi.
12. Keluarga, terima kasih atas motivasi, do'a dan bantuan kalian selama ini.
13. Kepada sahabat-sahabatku (Julia Pertiwi S ,Anggun Chintami Tri Bintang ,Bazis Ramadhan) teman-teman HIMMEN dan seluruh teman-teman seperjuanganku dan seluruh teman-teman di program studi manajemen angkatan 2013, semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud dan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa, Amin Yarobbal Alamin.

Medan, Maret 2017
Penulis

MHD. DURROSYIDIN HSB
N P M : 13 832 0137

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
B. Promosi.....	12
1. Pengertian Promosi.....	12
2. Bauran Promosi.....	13
3. Manfaat dan Tujuan Promosi.....	17
4. Strategi Promosi.....	18
5. Indikator Promosi.....	20
C. Loyalitas Konsumen.....	21
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	21
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	23
3. Indikator Loyalitas Konsumen.....	25
D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Promosi, Loyalitas Konsumen...	26
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	26
2. Hubungan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	26
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	27
E. Penelitian Terdahulu.....	27
F. Kerangka Konseptual.....	29
G. Hipotesis.....	30

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Waktu Penelitian.....	31
D. Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
E. Definisi Operasional.....	33
F. Jenis dan Sumber Data.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Instrumen.....	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Uji Hipotesis.....	39

BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	41
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
2. Visi, Misi dan Target Perusahaan.....	42
3. Budaya Organisasi JNE Sumate Utara.....	43
4. Struktur Organisasi.....	44
5. Nilai Dasar, Filosofi, Meaning, Tagline dan Logo Perusahaan.....	46
6. Penghargaan JNE.....	47
7. Jasa Pengiriman terdiri atas 4 jenis.....	48
B. Pembahasan.....	53
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
2. Karakteristik Responden.....	53
3. Hasil Jawaban Responden.....	56
4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
5. Uji Asumsi Klasik.....	68
6. Uji Statistik.....	73
7. Uji Hipotesis.....	75

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Likert.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5	Fasilitas Yang Tersedia Pada CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Tergolong Lengkap.....	56
Tabel 4.6	CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Pertisah Cepat Dalam Melayani Konsumen.....	57
Tabel 4.7	Keterampilan Karyawan Yang Bertugas Dalam Menangani Transaksi Cukup Memadai.....	57
Tabel 4.8	Tersedianya Toilet Sebagai Bentuk Kepedulian Nyata CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah.....	58
Tabel 4.9	CV.Indo Akebono Ohta Medan Petisah Memiliki Karyawan Yang Berpengetahuan Luas Dalam Melayani Konsumennya..	58
Tabel 4.10	Gaya Iklan Yang Disampaikan CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Menarik Perhatian Saya.....	59
Tabel 4.11	Promosi Sebaiknya Melalui Media Online (facebook, twitter, Blog, dan sebagainya.....	59
Tabel 4.12	Menurut Saya Karyawan CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Berpenampilan Menarik, Rapi dan Bersikap Ramah...	60
Tabel 4.13	Apakah Hasil Dari Strategi Humas Kantor CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Dapat Memotivasi Anda sebagai Wujud Tanggung Jawab Bersam.....	61
Tabel 4.14	CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Memberikan Diskon Pada Konsumen Yang Berlangganan.....	61
Tabel 4.15	Menggunakan CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Secara Rutin.....	62

Tabel 4.16	Merekomendasikan Kepada Pihak Lain Untuk Menggunakan Jasa CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah.....	62
Tabel 4.17	Menggunakan CV.Indo Akebono Ohta JNE Medan Petisah Untuk Keperluan Usaha.....	63
Tabel 4.18	Tidak Terpengaruh Oleh Tawaran Jasa Lain.....	64
Tabel 4.19	Tidak Akan Pindah Ke Perusahaan Jasa Lain.....	64
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	66
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas X_1 , X_2 , dan Y	68
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.25	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.26	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	75
Tabel 4.27	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	76
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi JNE Cabang Utama Bandar Sumatera Utara	44
Gambar 4.2	Logo JNE.....	47
Gambar 4.3	Alur Proses Pengiriman.....	48
Gambar 4.4	Grafik Histogram.....	69
Gambar 4.5	Kurva PP-Plots.....	70
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71

