

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ERA PANDEMI COVID-19**

(Studi PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Sarjana S1 Program Studi Manajemen



Oleh :

Rinda Aprilia Pramesti

182304027

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ERA PANDEMI COVID-19
(Studi Pt. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)

Diajukan Oleh :

Rinda Aprilia Pramesti
182304027

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen Program
Studi Manajemen (S-1) Di Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal
Achmad Yani Yogyakarta

Hari / Tanggal : 22 Juli 2022

Mengesahkan :

Ketua Penguji



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.
NIDN 0502026802

Pembimbing



Niken Widyastuti, S.E., M.M
NIDN 0521107703

Anggota Penguji 1,



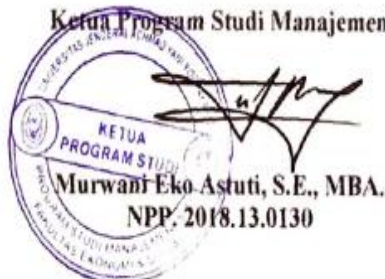
Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN 0519029002

Anggota Penguji 2,



Niken Widyastuti, S.E., M.M
NIDN 0521107703

Ketua Program Studi Manajemen



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Rinda Aprilia Pramesti
NPM : 182304027
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Era Pandemi Covid-19 (Studi PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian Kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 4 Juli 2022



Rinda Aprilia Pramesti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha mendengar lagi maha melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Era Pandemi Covid-19 (Studi PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)”. Sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi besar Muhammaad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang membantu perjuangan beliau dalam menegakkan dinullah dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Ibu Niken Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Terima kasih kepada ibu dan bapak yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi serta telah membiayai kuliah hingga selesai.
8. Terima kasih kepada orang terkasih Danang Damar Jati dan teman-teman Sunyi, Selvi, Novia, Shinta, Tya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa serta turut membantu dalam menyelesaikan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan baik.
9. Terima kasih untuk semua karyawan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk meneliti di PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi hingga akhir.
10. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah berkenan dan meluangkan waktunya serta bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, dan seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Maret 2022

Penulis



Rinda Aprilia Pramesti

NPM. 182304027

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Pandemi Covid-19	15
2.2 Deskripsi Teori	18
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Berpikir	39
2.5 Pengembangan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44

3.6	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Deskripsi Data	50
4.2	Pengujian Hipotesis	67
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V SIMPULAN		76
5.1	Simpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN		83

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
 PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Ordinal Pernyataan Positif.....	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.6 Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.8 Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolineritas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R ²).....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Thitung).....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Fhitung).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Kurir Indonesia	8
Gambar 2.1 Data Marketplace.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	39

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2 Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	91
Lampiran 3 Data Penelitian Variabel Kualitas Produk	96
Lampiran 4 Data Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan	99
Lampiran 5 Hasil Uji Data Penelitian	102
Lampiran 6 Ttabel.....	111
Lampiran 7 Nilai Ftabel	115
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	118
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Keuangan.....	119
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	120
Lampiran 11 Bukti Lulus Plagiarisme	121

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN