



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN PT. Pos INDONESIA (Persero) KANTOR Pos  
PEMERIKSA (KPRK) JEMBER**

*The Influence of Service Quality on Consumers Loyalty to  
Satisfaction and Trust in PT. Pos Indonesia (Persero)  
Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember*

**TESIS**

*Oleh :*

**JHONI SUSANTO, SE**  
**NIM : 120820101008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN PT. Pos INDONESIA (Persero) KANTOR Pos  
PEMERIKSA (KPRK) JEMBER**

*The Influence of Service Quality on Consumers Loyalty to  
Satisfaction and Trust in PT. Pos Indonesia (Persero)  
Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember*

**TESIS**

*Oleh :*

**JHONI SUSANTO, SE**  
**NIM : 120820101008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN PT. Pos INDONESIA (Persero) KANTOR Pos  
Pemeriksa (KPRK) JEMBER**

*The Influence of Service Quality on Consumers Loyalty to  
Satisfaction and Trust in PT. Pos Indonesia (Persero)  
Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember*

**TESIS INI DISERAHKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR**

**MAGISTER MANAJEMEN**

*Oleh :*

**JHONI SUSANTO, SE**  
**NIM : 120820101008**

*Pembimbing Tesis*

**Dr. Imam Suroso, SE., M.Si, Pembimbing Utama**  
**Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si, Pembimbing Anggota**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSETUJUAN**

Tesis ini telah disetujui

Tanggal:

Oleh:

Pembimbing Utama,

Dr. Imam Suroso,SE., M.Si.  
NIP. 19591013 198802 1 001

Pembimbing Anggota,

Dr. Deasy Wulandari,SE, M.Si.  
NIP. 19730908 200003 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Pascasarjana Universitas Jember  
Program Magister Manajemen  
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

## PENGESAHAN

Tesis Berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada:

Hari :  
Tanggal :  
Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji  
Ketua,

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Imam Suroso,SE., M.Si.  
NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. Deasy Wulandari,SE, M.Si.  
NIP. 19730908 200003 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui,  
Universitas Jember  
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.  
NIP.19630614 199002 1 001

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jhoni Susanto, SE.

NIM : 120820101008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2014

Yang Menyatakan,

Jhoni Susanto, SE.

## PERSEMBAHAN

*Tesis ini kupersembahkan kepada:*

- *Almamaterku yang kubanggakan.*
- *Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan*
- *Istriku tercinta yang selalu memberi motivasi*
- *Anakku Tersayang sebagai penyemangat*
- *Teman-teman Pascasarjana Unej angkatan 2012*

**MOTTO :**

"Orang ikhlas adalah orang yang memberi sesuatu kepada orang lain ketika dia sendiri sangat membutuhkan"

(Jho)

"ketahuilah bahwa orang sukses tidaklah sehebat yang kita bayangkan,, mereka hanya sedikit lebih cepat, dan sedikit lebih berani ."

"tidak ada kabar baik.....atau kabar buruk,,,yang ada hanya cara menerima yang baik.... dan cara menerima yang buruk".

"jalan keluar selalu datang di saat saat terakhir karena jalan keluar tidak cukup untuk semua orang,,Tuhan menunggu mereka nyang bersabar sampai akhir".

(Bong Chandra)



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alammin, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah- Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan tenaga dan pikiran, serta dorongan dan semangat yang tak ternilai, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Imam Suroso, SE.,M.Si. dan Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing.
2. Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, MSM, selaku ketua program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jember, yang telah memberikan pembinaan, bantuan dan dukungan selama peneliti studi di kampus ini
3. Dekan Fakultas Ekonomi Dr. Moehammad Fathorarazi, M.Si, beserta seluruh jajaran baik staf pengajar maupun staf administrasi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan pelayanan dalam menempuh perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.
4. Bapak/Ibu Dosen program magister manajemen yang telah membina penulis selama studi di program pascasarjana Universitas Jember
5. Seluruh Pimpinan dan Staf Administrasi yang telah banyak memberikan pelayanan selama menempuh studi
6. Bapak Wachyudi Aziz, SE.,MM. Selaku Pimpinan Kantor Pos Cabang Jember yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian
7. Teman – teman MM 2012/sore atas semua kebersamaan dan dukungan selama studi.

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menambah pengetahuan khususnya di bidang Manajemen.

Amien...

Jember, Juni 2014

Penulis,

## ABSTRAK

Oleh : Jhoni Susanto, SE

**Pembimbing : Dr. Imam Suroso,SE.,M.Si dan Dr. Deasy Wulandari,SE,M.Si**

Penelitian ini memiliki lima permasalahan, *pertama*, menguji kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, *kedua*, menguji kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, *ketiga*, menguji kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, *keempat* menguji kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, *kelima*, menguji kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember. Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel laten eksogen dan variabel laten endogen melalui pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa 1). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember. 2). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember. 3). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, 4). Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember, 5). Kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas.**

## ABSTRACT

Oleh : Jhoni Susanto, SE

**Pembimbing : Dr. Imam Suroso,SE.,M.Si dan Dr. Deasy Wulandari,SE,M.Si**

This study has fifth problems, *first*, examine the influence of service quality on consumers satisfaction, *second*, examine the influence of service quality on consumers trust, *third*, examine the influence of service quality on consumers loyalty, *fourth*, to test the influence of consumers satisfaction on loyalty, *fifth*, test the influence of consumers trust on loyalty in PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember. This study is an explanation (explanatory research) that explains the causal relationship between the latent exogenous variables and endogenous latent variables by testing the hypothesis. Based on the results of analysis show that 1). Significant positive influence of service quality on consumers satisfaction, 2). the influence of service quality has significant positive effect on consumers trust, 3). the influence of service quality has a significant positive effect on consumers loyalty, 4). the influence of consumers satisfaction has significant positive effect on loyalty, 5). the influence of consumers trust has significant positive effect on loyalty in PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Jember.

**Keywords : Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa .....	8
2.1.2. Kualitas Layanan .....	11
2.1.3. Konsep Kualitas Jasa .....	11
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	19
2.1.6. Kepercayaan.....	19
2.1.7. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.....	20

2.1.8. Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.9. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	23
2.1.10. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	23
2.1.11. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	27
2.4 Hipotesis .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5 Identifikasi Variabel.....	34
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	41
3.8 Uji Instrumen .....	42
3.8.1 Uji Validitas .....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.9 Teknik Analisis Data.....	43

### BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.1.1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) .....	52
4.1.1.2 Sejarah KPRK Jember .....	55
4.1.2 Struktur Organisasi KPRK Jember .....	58
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto PT Pos Indonesia (Persero) .....	65
4.2 Analisis .....	66
4.2.1 Karakteristik dan penilaian responden .....	66
4.2.1.1 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	66

4.2.1.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	67
4.2.1.3	Karakteristik responden berdasarkan jumlah pemakaian layanan .....	68
4.2.1.4	Karakteristik responden berdasarkan jenis konsumen .....	68
4.2.1.5	Penilaian responden berdasarkan Kualitas Jasa .....	69
4.2.1.6	Penilaian responden berdasarkan kepuasan .....	74
4.2.1.7	Penilaian responden berdasarkan kepercayaan .....	75
4.2.1.8	Penilaian responden berdasarkan Loyalitas .....	76
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Variabel .....	78
4.2.3	Metode Analisis Data .....	81
4.2.3.1	Model Persamaan Struktural Eksplisit .....	81
4.2.3.2	Uji Asumsi SEM .....	82
4.2.3.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	86
4.2.3.4	Pengaruh antar variabel penelitian .....	89
4.3	Pembahasan .....	91
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan .....	91
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan .....	94
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas .....	95
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	97
4.3.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	99
4.3.6	Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total ..	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	101
5.2	Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....		103
LAMPIRAN .....		108

## DAFTAR TABEL

3.1. Persamaan Struktural Penelitian .....	45
3.2. Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam SEM.....	46
4.1. Distribusi Umur Responden di KPRK Jember .....	67
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah pemakaian layanan .....	68
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Konsumen.....	68
4.5. Distribusi jumlah Responden menurut klasifikasi tingkatan Skor tentang kualitas layanan .....	69
4.6. Identifikasi Tingkatan Skor Berdasarkan Kepuasan.....	74
4.7. Identifikasi Tingkatan Skor Berdasarkan Kepercayaan .....	75
4.8. Identifikasi Tingkatan Skor Berdasarkan Loyalitas .....	77
4.9. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Eksogen dan Endogen.....	78
4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	80
4.11. <i>Critical Ratio</i> Variabel Penelitian.....	82
4.12. Hasil Uji Kausalitas.....	85
4.13. Indeks Kesesuaian SEM Setelah Perbaikan Model .....	85
4.14. Persamaan Struktural Kajian .....	86
4.15. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis .....	87
4.16. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	89
4.17. Pengaruh langsung Variabel Penelitian.....	89
4.18. Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total Variabel Penelitian .....	90

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Proses Berfikir .....	29
2.2. Kerangka Konseptual .....	30
4.1. Struktur organisasi KPRK Jember .....	59
4.2. Model Persamaan Struktural .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	108
Lampiran 2 Identifikasi Responden.....	114
Lampiran 3 Hasil jawaban responden .....	117
Lampiran 4 Distribusi frekuensi jawaban Responden .....	125
Lampiran 5 Hasil uji validitas .....	137
Lampiran 6 Hasil Uji reliabilitas .....	144
Lampiran 7 Hasil Analisis SEM .....	146