



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA**

OLEH :

MAUNNAH ANA DZILAH

202011182

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

OLEH :

MAUNNAH ANA DZILAH

202011182

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2025

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA**

Nama : Maunnah Dzilah
NIM : 202011182
Progdi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus 10 Maret 2025

Pembimbing I



(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN.0606058801

Pembimbing II



(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M.)
NIDN.0630109701

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA**

Nama : Maunnah Dzilah
NIM : 202011182
Progdi : Manajemen

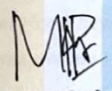
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus 11 Maret 2025

Mengetahui
Ketua Program Studi

Pemimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701


(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN.0606058801

Mengetahui
Dekan

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN.0616077304


(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M.)
NIDN.0630109701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya setelah kesulitan akan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Allah lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“Tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu.”

(Hindia)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!.”

Persembahan :

1. Kedua orang tua saya Bapak Sutrisno dan Ibu Nor Khayati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak bungsunya ini untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar.
2. Kakak Fajar Ahmad Subkan dan Mbak Lutfiati yang telah memberikan doa, usaha, support yang diberikan baik berupa material maupun imaterial dan yang selalu mendukung penuh untuk adiknya.
3. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
5. Almamater Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

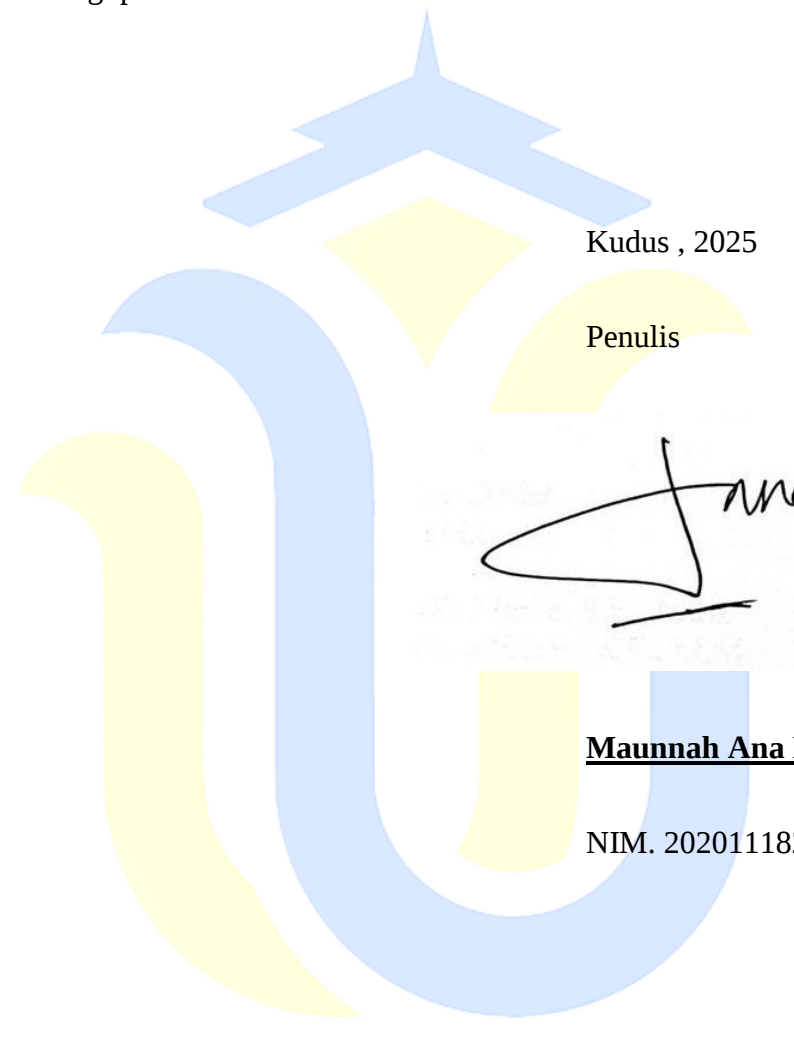
Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA”**. Penyusunan skripsi ini guna memenuhi tugas akhir strata satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Pada penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Mira Meilia Marka, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan masukan dengan sabar dalam pengerjaan skripsi ini dari awal pengerjaan sampai selesai.
5. Keke Tamara Fahira, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan masukan

dengan sabar dalam pengerjaan skripsi ini dari awal pengerjaan sampai selesai.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliaan.
7. Seluruh Karyawan J&T Express Pecangaan Jepara yang telah memberi kesempatan dalam proses penelitian.
8. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama ini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutresno dan Ibu Nor Khayati yang telah membiayai, mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat, mendukung dan mendoakan selama proses pendidikan penulis.
10. Kakak Fajar dan Mbak Lutfiati yang telah mensupport dan memberikan saran kepada penulis.
11. Keponakan penulis Ghea yang selalu menghibur dengan tingkah lakunya yang lucu.
12. Amalia Oktaviani yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk mendengar keluhan dan resah selama penyusunan skripsi.
13. Kepada sosok yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis jelas di lauhul mahfudz. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri. Semoga kita berjumpa di versi terbaik kita masing-masing.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap dapat diberikan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Kudus , 2025

Penulis



Maunnah Ana Dzilah

NIM. 202011182

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TIMELINESS OF DELIVERY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PELANGGAN J&T EXPRESS DI PECANGAAN JEPARA**

Maunnah Ana Dzilah
202011182

Pembimbing 1: Mira Meilia Marka, S.E., M.M
2: Keke Tamara Fahira, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *timeliness of delivery* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada pelanggan J&T Express di Pecangaan Jepara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express di Pecangaan Jepara yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 105 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *timeliness of delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *timeliness of delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci : *service quality, timeliness of delivery, customer satisfaction, customer loyalty.*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TIMELINESS OF
DELIVERY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE ON J&T
EXPRESS CUSTOMERS IN PECANGAAN JEPARA**

Maunnah Ana Dzilah
202011182

Advisor 1: Mira Meilia Marka, S.E., M.M
2: Keke Tamara Fahira, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the influence of service quality and timeliness of delivery on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable for J&T Express customers in Pecangaan Jepara. This type of research is quantitative research. The population in this research is J&T Express customers in Pecangaan Jepara whose exact number is not known. The data collection technique uses a questionnaire with a sample size of 105 respondents. The sampling technique is purposive sampling. Data analysis used Structural Equation Model (SEM) which was operated through the AMOS 24 program.

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, timeliness of delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, timeliness of delivery has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword : service quality, timeliness of delivery, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	11
1.3. Perumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Perilaku Konsumen.....	15
2.2. Service Quality.....	16
2.3. Timeliness of Delivery.....	19
2.4. Customer satisfaction.....	22
2.5. Customer Loyalty.....	25
2.6. Pengaruh Antar Variabel.....	29
2.7. Penelitian Terdahulu.....	33
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.9. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Rancangan Penelitian.....	41

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	41
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	45
3.5. Pengumpulan Data.....	46
3.6. Pengolahan Data.....	47
3.7. Uji Instrumen.....	48
3.8. Teknik Analisis Data.....	49
3.9. Uji Hipotesis.....	57
3.10. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	58
3.11. Adjusted R Square.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1. Sejarah J&T Express.....	59
4.2. Penyajian Data.....	61
4.2.1. Deskripsi Responden.....	61
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4.3. Uji Instrumen.....	67
4.4. Analisis Data.....	70
4.4.1. Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen dan Endogen.....	70
4.4.2. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi Full Model.....	778
4.4.3. Uji Kausalitas.....	81
4.4.4. Analisis Goodness of Fit.....	82
4.4.5. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	86
4.4.6. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	90
4.5. Pembahasan.....	91
4.5.1. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction.....	91
4.5.2. Pengaruh <i>Timeliness of Delivery</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	92
4.5.3. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty.....	94
4.5.4. Pengaruh <i>Timeliness of delivery</i> Terhadap Customer Loyalty.....	95
4.5.5. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	97

4.5.6. Pengaruh Service Qualit terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction.....	98
4.5.7. Pengaruh Timeliness of Delivery terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	118

