



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas**  
**Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung**

Skripsi

Oleh

Evelyn Nathania Renal

2013320101

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas**  
**Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung**

Skripsi

Oleh

Evelyn Nathania Renal

2013320101

Pembimbing

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Evelyn Nathania Renal  
Nomor Pokok : 2013320101  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Kosumen  
di Sicepat Ekspres Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 17 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**



**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Fransiska Anita Subari, S.S.,M.M. :

**Sekretaris**

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. :

**Anggota**

Marihot Tua Effendi, Drs.,M.Si. :

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Evelyn Nathania Renal  
NPM : 2013320101  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas  
Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 27 Juni 2017

  
  
Evelyn Nathania Renal

## ABSTRAK

Nama : Evelyn Nathania Renal  
NPN : 2013320101  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung

---

Sicepat Ekspres merupakan jasa pengiriman paket yang sudah dikenal di Bandung, yang berdiri pada tahun 2014 dan beroperasi di Jalan Peta. Sicepat menyadari betapa pentingnya strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi pertimbangan konsumen untuk mengambil keputusan menggunakan jasa perusahaan.

Sicepat Ekspres terus mengalami peningkatan penjualan hingga saat ini. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 15 orang konsumen menyatakan puas dengan pelayanan yang dilakukan Sicepat Ekspres. Hal ini yang menjadi dasar penelitian yang akan ditelusuri lebih lanjut oleh peneliti.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Sicepat Ekspres Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan membagikan kuesioner kepada 155 member Sicepat Ekspres. Teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling*. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan koefisien korelasi spearman demi mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Sicepat Ekspres Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan Sicepat Ekspres Bandung termasuk dalam kategori sangat baik dan tingkat loyalitas konsumen termasuk dalam kategori baik. Korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Sicepat Ekspres Bandung adalah sebesar 0,656. Hal ini menggambarkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

Nama : Evelyn Nathania Renal  
NPN : 2013320101  
Judul : *Correlation between Service Quality and Customer Loyalty at Sicepat Ekspres Bandung*

---

*Sicepat Ekspres a well-known delivery service in Bandung, was established in 2014. This company operates on Peta Street. Sicepat realizes the importance marketing strategy maintain customer loyalty. It is generally believed that service quality is one of the most important aspects influencing customers to use its services.*

*Sicepat Ekspres sales has been increasing until right now. From the interview conducted towards 15 customer of Sicepat Ekspres ,they are satisfied with service quality of Sicepat Ekspres. Based on this condition, it was interesting to conduct futher reserch.*

*The purpose of the research is to evaluate the extent of the relationship between service quality and customer loyalty in Sicepat Ekspres Bandung.*

*This research employs survey method by distributing a set of questionnaires to 155 members of Sicepat Ekspres Bandung. Purposive sampling technique was used in selecting the samples. The data were analyzed using Spearman correlation coefficient to see the relationship between service quality and the customer loyalty find out.*

*The result shows that the level of service quality by Sicepat Ekspres Bandung falls into “very good” category dan the level of customer loyalty falls into “good” category. The correlation coefficient is 0,656. This indicates that there is moderately strong correlation between the service quality and customer loyalty.*

*Keyword : Service Quality and Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung”.

Skripsi ini disusun dengan maksud memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Bertujuan pula untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Sicepat Ekspres Bandung.

Harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa keterbatasan pengetahuan menjadikan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit dorongan yang penulis dapatkan, baik itu secara materi maupun spiritual. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bpk. Arris Renaldy Tasman dan Ibu Erie Justin atas dukungan doa, kasih sayang, semangat yang selalu diberikan.
2. Kepala cabang dan pegawai PT Sicepat Ekspres Bandung atas pemberian segala waktu, tenaga, kesabaran, dan informasi untuk penulis yang mendukung penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Ibu Banowati Talim selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Fransiska Mulyono selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan petunjuk, dan nasehat yang sangat berharga untuk penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman .
7. Teman-teman seperjuangan, yaitu Jessica Alaysia, Della Ananta Yohan, Vania Faustin, Irena Lestantun, Tri Dewanti, Aldri Lim, Wilsen Raharja, Lisa Tania, Nicolas Martin yang telah membantu serta mendukung penulis.
8. Nico Khosasie yang baik hati selalu mau membantu penulis meskipun skripsi ini bukan bidangnya, heheheh.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan semuanya karena dengan bantuan kalian penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, 27 Juni 2017

Penulis,

Evelyn Nathania Renal



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB 2 KAJIAN TEORI .....	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	9
2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Loyalitas Konsumen.....	21
2.2.1 Definisi Loyalitas Konsumen .....	21
2.2.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	23
2.2.3 Jenis – jenis Loyalitas Konsumen .....	24
2.2.4 Tahapan Loyalitas Konsumen.....	25
2.2.5 Manfaat Loyalitas Konsumen .....	26
2.3 Pengukuran Loyalitas Konsumen .....	27

2.4	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
2.5	Hipotesis .....	33
3.2	Metode Penelitian .....	33
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	35
3.5	Populasi dan Sampling.....	36
3.5.1	Populasi .....	36
3.5.2	Sampling.....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6.1	Wawancara.....	37
3.6.2	Kuesioner .....	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1	Uji Validitas.....	39
3.7.2	Uji Reabilitas .....	39
3.7.3	Uji Korelasi .....	40
3.7.4	Uji T.....	41
BAB 4 OBJEK PENELITIAN.....		42
4.1	Sejarah Singkat Sicepat Ekspres.....	42
4.2	Layanan Sicepat Ekspres .....	45
4.3	Proses Bisnis .....	45
4.4	Struktur Organisasi.....	48
4.5	Job Description.....	48
BAB 5 ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		51
5.1	Uji Validitas dan Reabilitas .....	51
5.1.1	Uji Validitas.....	51
5.1.2	Uji Reabilitas.....	54
5.2	Deskripsi Profil Responden .....	55
5.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian .....	58

5.2.2	Tanggapan Responden Atas Dimensi Reability di Sicepat Ekspres Bandung .....	58
5.2.3	Tanggapan Responden Atas Dimensi Responsiveness di Sicepat Ekspres Bandung.....	61
5.2.4	Tanggapan Responden Atas Dimensi Assurance di Sicepat Ekspres Bandung .....	63
5.2.5	Tanggapan Responden Atas Dimensi Emphaty di Sicepat Ekspres Bandung .....	66
5.2.6	Tanggapan Responden Atas Dimensi Tangible di Sicepat Ekspres Bandung .....	69
5.2.7	Tanggapan Responden Atas Variabel Loyalitas Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung .....	72
5.3	Kategorisasi Variabel Penelitian .....	76
5.3.1	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	76
5.3.2	Kategorisasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	88
5.4	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung.....	90
5.4.1	Uji Korelasi.....	90
5.4.2	Uji Hipotesis .....	91
BAB 6 KESIMPULAN.....		93
6.1	Kesimpulan.....	93
6.2	Saran .....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data penjualan selama 3 tahun .....	5
Tabel 3.1	Model Penelitian .....	34
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3.3	Skala Likert .....	38
Tabel 3.4	Tingkat Keeratan Hubungan .....	41
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 5.2	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	53
Tabel 5.3	Hasil Uji Reabilitas Alat Ukur Penelitian .....	54
Tabel 5.4	Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 5.5	Usia Responden .....	56
Tabel 5.6	Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 5.7	Pendapatan Responden .....	57
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reability</i> .....	58
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	61
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	64
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i> .....	67
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> .....	70
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen .....	73
Tabel 5.14	Dimensi <i>Realibility</i> .....	77
Tabel 5.15	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	79
Tabel 5.16	Dimensi <i>Assurance</i> .....	81

Tabel 5.17	Dimensi <i>Emphaty</i> .....	82
Tabel 5.18	Dimensi <i>Tangible</i> .....	84
Tabel 5.19.	Variabel Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 5.20	Variabel Loyalitas Konsumen .....	88
Tabel 5.21	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	90
Tabel 5.22	Analisis Korelasi .....	91

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Data penjualan selama 3 tahun .....	3
Gambar 1.2	Data Member .....	4
Gambar 4.1	Sicepat Ekspres Cabang Jalan Ciateul.....	43
Gambar 4.2	Sicepat Ekspres Cabang Jalan Peta (Sicepat Ekspres saat ini).....	44
Gambar 4.3	Slogan Sicepat Ekpres .....	44
Gambar 4.4	Struktur Ogranisasi Sicepat Ekspres .....	48
Gambar 5.1	Garis Kontinum Dimensi <i>Reability</i> .....	78
Gambar 5.2	Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	80
Gambar 5.3	Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> .....	82
Gambar 5.4	Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i> .....	83
Gambar 5.5	Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i> .....	85
Gambar 5.6	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	87
Gambar 5.7	Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen .....	89

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi dan informasi sangat membantu masyarakat Indonesia dalam bidang pendidikan, perbankan, ekonomi, kesehatan dan pemerintahan. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang dilengkapi dengan manfaat internet adalah *e-Commerce*. *E-Commerce* merupakan perdagangan online yang penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya. Dengan jumlah penduduk sebesar 255 juta jiwa, Indonesia merupakan negara yang paling potensial di Asia, bahkan di dunia.

Melihat besarnya potensi jual - beli *online* di Indonesia, mendorong perusahaan dan perorangan untuk ikut serta bersaing di industri pasar *online*. Saat ini banyak sekali *website* yang menawarkan kemudahan dalam menjual serta membeli produk kebutuhan sehari - hari, antara lain yang sering kita temui yaitu Bukalapak, Lazada Indonesia, Fjb Kaskus, Tokopedia, OLX, dll. Konsumen bisa

memilih dengan leluasa *website online* yang menjadi favorit mereka tentunya dengan sistem pembayaran yang sangat mudah.

Praktik jual - beli *online* sangat erat hubungannya dengan jasa pengiriman atau ekspedisi. Jasa pengiriman berperan penting karena dapat membantu penjual mengirimkan barang kepada konsumen secara tepat waktu. Dengan begitu segala sesuatu yang berhubungan dengan pengiriman barang menjadi praktis. Penjual tidak perlu repot untuk mengantarkan barang secara langsung kepada konsumen.

Kebutuhan terhadap jasa pengiriman akan meningkat seiring dengan peningkatan penggunaan *e-Commerce*. Tidak heran jika saat ini semakin banyak perusahaan yang bersaing dalam bidang jasa pengiriman. Antara lain yang sering kita temui yaitu JNE, Wahana, J&T, Pos Indonesia, Pandu Logistic, TIKI. Ketatnya persaingan menyebabkan setiap perusahaan berlomba – lomba menarik hati konsumen, salah satu cara yang paling tepat adalah meningkatkan kualitas pelayanan.

Sicepat Ekspres merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang sudah berdiri dari tahun 2004. Sicepat Ekspres Bandung dibuka pada tanggal 8 Agustus 2014, sudah beroperasi selama 3 tahun. Sicepat mempunyai visi sebagai ekspedisi *modern* pertama di Indonesia yang mengedepankan solusi praktis bagi *e-Commerce* yang hingga kini telah memiliki 212 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sicepat Ekspres berkomitmen menjadi partner terpercaya untuk para konsumennya, khususnya online shop. Dengan mempercayakan pengiriman barang kepada Sicepat Ekspres merupakan hal yang tepat, karena Sicepat Ekspres

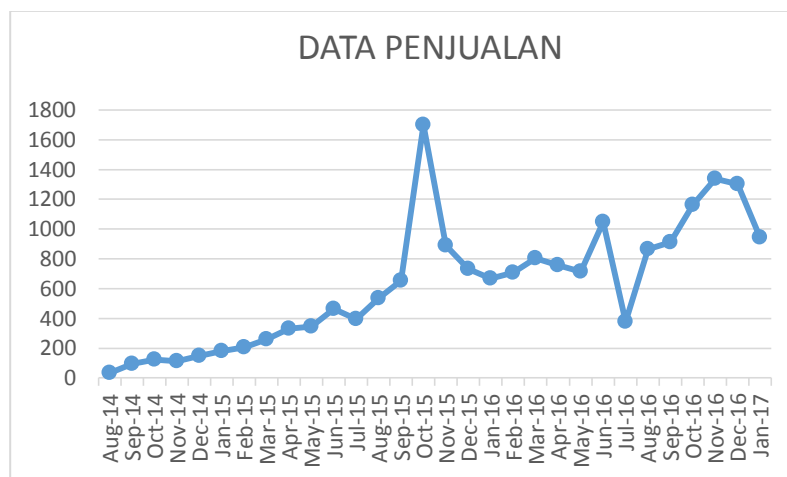


bertanggung jawab penuh pada setiap konsumen. Barang akan di *pick up* oleh kurir langsung ke tempat konsumen, nomor resi dikirim melalui email H+1 sehingga minim terjadi kesalahan, dan pembayaran melalui transfer ke rekening PT Sicepat Ekspres.

Berikut adalah data penjualan Sicepat Ekspres dari tahun 2014 sampai 2017:

Gambar 1.1

Data penjualan selama 3 tahun



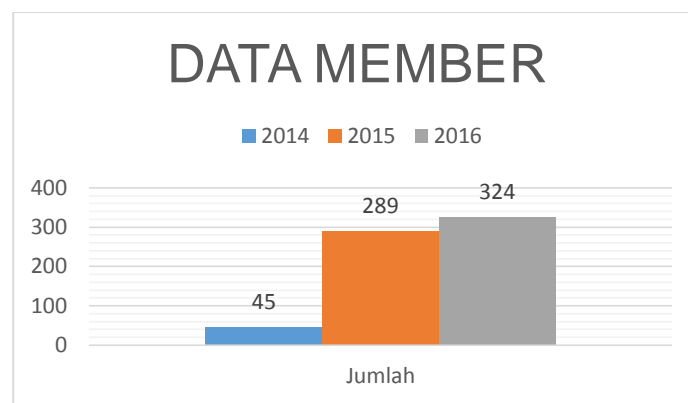
Sumber : Sicepat Ekspres Bandung Jalan Peta

Pada bulan Agustus 2014 sampai dengan bulan September 2015 Sicepat mengalami peningkatan pendapatan meskipun tidak terlalu signifikan. Tetapi pada bulan Oktober 2015 Sicepat mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal ini dikarenakan Sicepat Ekspres melakukan kerjasama dengan *website* jual – beli *online* Tokopedia, Matahari Mall, dan Berrybenka. Selain itu Sicepat Ekspres juga melakukan kerja sama dengan suplier pangan di Tangerang yang berjalan hanya 1 bulan. Maka dari itu, bisa dilihat pada bulan November 2015 penjualan sicepat menurun drastis.

Pada bulan Juli 2016 penjualan sicepat mengalami penurunan tajam karena pada bulan tersebut merupakan Idul Fitri. Aktivitas di kantor tidak berjalan seperti biasa karena terdapat libur Idul Fitri, member sicepat yang kebanyakan adalah *online shop* yang masih libur.

Gambar 1.2

Data Member



Sumber : Sicepat Ekspres Bandung Jalan Peta

Selama tiga tahun terakhir terlihat dari gambar 1.2 bahwa Sicepat Ekspres mengalami peningkatan member dari tahun ke tahun. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan yang diberikan Sicepat Ekspres semakin baik.

Dari hasil wawancara dengan kepala cabang Sicepat Ekspres Bandung, penjualan dari tahun 2014 sampai dengan 2017 meningkat bisa dilihat dari gambar 1.1. Penjualan yang meningkat ini dapat dikarenakan pelayanan Sicepat Ekspres yang selalu konsisten dalam melayani konsumen, dan terus bertambahnya member menggambarkan bahwa adanya loyalitas pelanggan, karena Sicepat Ekspres dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan konsumen. Hal ini didukung oleh Waguespack dalam Pramana (2016) mengatakan bahwa kualitas

pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dipisahkan, karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengambil judul :

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN DI SICEPAT EKSPRES BANDUNG”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, akan dirumuskan rumusan masalah yang muncul. Sebelum memaparkan rumusan masalah, penulis terlebih dahulu melakukan wawancara dengan 15 responden yang pernah menggunakan jasa Sicepat Ekspres sebagai survei awal yang akan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Berikut hasil wawancara peneliti dengan 15 responden :

Tabel 1.1  
Hasil Wawancara Responden

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Sicepat Ekspres memberikan pelayanan dengan baik.	15 responden	0 responden
2	Sicepat Ekspres memiliki lokasi yang mudah dicari.	10 responden	5 responden
3	Saya tertarik untuk menjadi member Sicepat Ekspres	12 responden	3 responden

Sumber : Konsumen Sicepat Ekspres

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan konsumen yang pernah menggunakan jasa Sicepat Ekspres adalah mayoritas konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Sicepat Ekspres. Dari pernyataan nomor 1 diketahui bahwa 15 responden setuju Sicepat Ekspres

memberikan pelayanan dengan baik, pernyataan nomor 2 diketahui bahwa 10 responden setuju dan 5 responden tidak setuju Sicepat Ekspres memiliki lokasi yang mudah dicari, pernyataan nomor 3 diketahui bahwa 12 responden setuju dan 3 responden tidak setuju responden tertarik menjadi member Sicepat Ekspres.

Berdasarkan hasil wawancara dan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Sicepat Ekspres Bandung.

Dengan mendasarkan rumusan masalah tersebut, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada Sicepat Ekspres Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dalam bidang jasa pengiriman paket dan dokumen di Sicepat Ekspres Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dalam bidang pemasaran, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

- Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan informasi yang bermanfaat dalam suatu pengambilan kebijaksanaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam strategi pemasaran.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.