



**PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

SKRIPSI

ADAM RIFKI HADI 1910111166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

2023



**PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

ADAM RIFKI HADI 1910111166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adam Rifki Hadi

NIM : 1910111166

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2023

Yang menyatakan

A 5000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown, featuring the Garuda emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '7CAKX422296278'. A signature is written over the stamp.

Adam Rifki Hadi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adam Rifki Hadi
NIM : 1910111166
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juli 2023

Yang menyatakan,


METERAL TEMPEL
F33BBAK510280201

Adam Rifki Hadi

SKRIPSI

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ADAM RIFKI HADI 1910111166

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 23 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si.
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.
Penguji I



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM,
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, SE., MM.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juni 2023

***THE EFFECT OF TIMELINESS, QUALITY OF SERVICE,
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN J&T
EXPRESS DELIVERY SERVICES***

By Adam Rifki Hadi

Abstract

This research is a quantitative study with the aim of knowing, analyzing, and proving the effect of timeliness, service quality, and price on customer satisfaction in J&T Express shipping services. The population in this study are customers of J&T Express delivery services via e-commerce who are domiciled in the South Jakarta area. The sample in this study used 100 respondents using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The data collection technique uses a questionnaire via Google Forms. Test the hypothesis in this study using the partial least squares method using SmartPLS 4 software. The results of this study obtained (1) the variable Timeliness has a positive and significant effect on the variable Customer Satisfaction, (2) the variable Quality of Service has a positive and significant effect on the variable Customer Satisfaction, and (3) the price variable has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Timeliness, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

Oleh Adam Rifki Hadi

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan jasa pengiriman J&T Express melalui *e-commerce* yang berdomisili di wilayah Jakarta Selatan. Sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Forms*. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode *partial least square* menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini diperoleh (1) variabel Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, (2) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dan (3) variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**

Hari ini Jumat , tanggal 23 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Adam Rifki Hadi**

No.Pokok Mahasiswa : **1910111166**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Juni 2023
Mengesahkan
A.n DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis ucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM selaku pembimbing penelitian yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan dalam proses pembuatan penelitian ini.
5. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si selaku Ketua Penguji dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M selaku Dosen Penguji 1.
6. Bapak Drs. Nurmatias MM., CFMP. selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis semasa berkuliah di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman penulis di antaranya Fathan Aldina, Richard Daniel, Alfino Hadi, Rahmat Faizal, dan Nurcahyo Ramadhan yang sudah memberikan saran dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kontribusi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang dapat membangun dan menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi pembelajaran untuk dikembangkan di kemudian hari.

Jakarta, 16 Juni 2023

Adam Rifki Hadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian	11
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
II.1 Landasan Teori	13
II.1.1 Pemasaran	13
II.1.2 <i>E-Commerce</i>	14
II.1.3 Perilaku Konsumen	14
II.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
II.1.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.4.2 Faktor Utama dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	16
II.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
II.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
II.1.5 Ketepatan Waktu	19
II.1.5.1 Definisi Ketepatan Waktu	19
II.1.5.2 Indikator Ketepatan Waktu	20
II.1.6 Kualitas Pelayanan	21

II.1.6.1	Definisi Kualitas Pelayanan	21
II.1.6.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
II.1.6.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan	22
II.1.7	Harga.....	23
II.1.7.1	Definisi Harga	23
II.1.7.2	Tujuan Penetapan Harga	24
II.1.7.3	Indikator Harga.....	25
II.2	Penelitian Terdahulu.....	26
II.3	Model Penelitian	33
II.3.1	Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
II.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
II.3.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
II.4	Hipotesis	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
III.1.1	Definisi Operasional.....	36
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	37
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	38
III.2.1	Populasi	38
III.2.2	Sampel.....	38
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
III.3.1	Jenis Data	40
III.3.2	Sumber Data.....	40
III.3.3	Pengumpulan Data	40
III.4	Teknik Analisis Data	42
III.4.1	Analisis Data Deskriptif.....	42
III.4.2	Analisis Inferensial.....	44
III.4.3	Uji Validitas	49
III.4.4	Uji Reliabilitas	49
III.4.5	Uji <i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi).....	50
III.4.6	Uji <i>Q-Square</i>	50
III.4.7	Uji Hipotesis	50
BAB IV	PEMBAHASAN.....	52
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	52

IV.2 Deskripsi Data Penelitian	53
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	53
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif	56
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	61
IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
IV.3.1.1 Uji Validitas Konvergen	62
IV.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	64
IV.3.1.3 Uji Reliabilitas	66
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
IV.3.2.1 Uji R-Square	68
IV.3.2.2 Uji Q-Square	68
IV.3.2.3 Uji Hipotesis	69
IV.4 Pembahasan	70
IV.4.1 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
IV.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
V.1 Simpulan.....	78
V.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
RIWAYAT HIDUP	85
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Harga Paket Pengiriman Reguler JABODETABEK.....	9
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen.....	41
Tabel 6. Peringkat Jawaban Kuesioner	43
Tabel 7. Interpretasi Nilai Persentase Responden	44
Tabel 8. Deskripsi Jenis Kelamin.....	54
Tabel 9. Deskripsi Usia	54
Tabel 10. Deskripsi Pekerjaan.....	55
Tabel 11. Deskripsi Domisili	55
Tabel 12. Interpretasi Nilai Indeks	57
Tabel 13. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	57
Tabel 14. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu	58
Tabel 15. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 16. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	60
Tabel 17. <i>Loading Factor</i>	62
Tabel 18. Nilai <i>Cross Loading</i>	64
Tabel 19. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
Tabel 20. Nilai <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 21. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	67
Tabel 22. Nilai <i>R-Square</i>	68
Tabel 23. Nilai <i>Q-Square</i>	69
Tabel 24. Uji-t	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data 10 <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak (2022)	2
Gambar 2. Jasa Ekspedisi yang Biasa Digunakan Saat Belanja Online	3
Gambar 3. Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Reguler saat Belanja Online (2022)	4
Gambar 4. Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021).....	5
Gambar 5. <i>E-Commerce</i> yang bekerja sama dengan J&T Express.....	7
Gambar 6. Keluhan Pelanggan J&T Express Pada MediaKonsumen.com.....	8
Gambar 7. Model Kerangka Penelitian	34
Gambar 8. Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i>	45
Gambar 9. <i>Inner Model</i>	46
Gambar 10. <i>Outer Model</i>	47
Gambar 11. Konstruksi Diagram Jalur.....	48
Gambar 12. Logo Perusahaan J&T Express	52
Gambar 13. <i>Outer Model</i>	62
Gambar 14. <i>Inner Model</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 3. Hasil Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5. Hasil *Outer Model* PLS
- Lampiran 6. Hasil *Inner Model* PLS
- Lampiran 7. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil Turnitin