



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE**

SKRIPSI

DIKAPRIO DEWANTORO 161011211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE**

SKRIPSI

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

DIKAPRIO DEWANTORO 1610111211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dikaprio Dewantoro

Nim : 1610111211

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

Depok, 30 Juli 2020

Yang menyatakan



Dikaprio Dewantoro

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

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

Nama : Dikaprio Dewantoro
NIM : 1610111211
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas
Tracking System Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Depok, 30 Juli 2020

kaprio Dewantoro

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU PENGIRIMAN,
DAN FASILITAS TRACKING SISTEM
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Juli 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi M, M.M
Ketua Penguji



Renny Husniati, S.E., M.M
Penguji I



Lina Arvani, S.E., M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Juli 2020

Effect of Service Quality, Timeliness of Delivery, and Facility Tracking System on JNE Customer Satisfaction

By Dikaprio Dewantoro

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of service quality, on time delivery, and system tracking facilities on JNE customer satisfaction. The population in this study is JNE service users. The sample size was taken by 75 respondents, using the random sampling method. Data collection is done through the distribution of questionnaires via Google form. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate that (1) service quality has a significant influence on customer satisfaction. (2) on time delivery has a significant effect on customer satisfaction.(3) system tracking facility has a negative and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Timeliness of Delivery, Facility Tracking System, Customer Satisfaction

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE

Oleh
Dikaprio Dewantoro

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa JNE. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 orang responden, dengan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner melalui *google form*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) fasilitas tracking sistem memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem, dan Kepuasan Pelanggan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini Jumat tanggal 10 Juni 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Dikaprio Dewantoro

NIM : 1610111211

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi. MM	Ketua	1.
2	Renny Husniati, SE, MM	Anggota I	2.
3	Lina Aryani, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juni 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Manajemen S.1

Wahyudi, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dian Wicakasih Ariefiara, SE.,Ak,M.AI,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVJ
2. Dr. Jubaedah, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen UPNVJ
3. Wahyudi SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana UPNVJ yang telah membimbing penulis baik di bidang akademik maupun organisasi.
4. Lina Aryani SE, MM selaku pembimbing 1 dan Dr. Faisal Marzuki, M.Pd selaku pembimbing 2 yang selalu memberi arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat mengetahui kesalahan dalam skripsi ini.

Serta tidak lupa untuk bapak/i seluruh tenaga pendidik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama 4 tahun di UPN Veteran Jakarta.

Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada keluarga, terutama untuk Ibu yang selalu mendukung kegiatan penulis. Serta untuk teman-teman semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, semoga lelah kita menjadi berkah kedepannya untuk kita semua.

Jakarta, 16 Juni 2020

Dikaprio Dewantoro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Tinjauan Pustaka.....	8
II.2 Pemasaran.....	8
II.3 Kepuasan Pelanggan	9
II.3.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
II.3.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
II.3.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
II.3.1.4 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	12
II.3.1.5 Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	13

II.3.2	Kualitas Pelayanan	14
II.3.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan	14
II.3.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan	14
II.3.2.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan	15
II.3.3	Ketepatan Waktu Pengiriman.....	16
II.3.3.1	Definisi Ketepatan Waktu Pengiriman.....	16
II.3.3.2	Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman Barang	17
II.3.3.3	Hambatan Dalam Pengiriman Barang.....	17
II.3.3.4	Faktor-faktor Bauran Dalam Pelayanan Pengiriman Paket.....	18
II.3.4	Fasilitas Tracking Sistem	19
II.3.4.1	Deifinisi Fasilitas Tracking Sistem	19
II.3.4.2	Kategori Fasilitas Tracking Sistem	20
II.3.4.3	Tata Letak Fasilitas	21
II.3.5	Model Penelitian Empirik	21
II.3.5.1	Pengembangan Hipotesis	22
II.3.5.2	Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	22
II.3.5.3	Pengaruh Antara Ketepatan Pengiriman Barang dengan Kepuasan Pelanggan	22
II.3.5.4	Pengaruh Antara Fasilitas Tracking System dengan kepuasan pelanggan	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
III.1	Definisi Opersional dan Pengukuran Variabel.....	24
III.1.1	Definisi Operasional.....	24
III.1.2	Pengukuran Variabel	25
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
III.2.1	Populasi	25
III.2.2	Sampel.....	26
III.3	Teknik Pengumpulan Data	27
III.3.1	Jenis Data.....	27
III.3.2	Sumber Data	27
III.3.3	Pengumpulan Data.....	27
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	29

III.4.1Teknik Analisis.....	29
III.4.2Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
IV.2 Sejarah JNE	36
IV.3 Deskripsi Data Objek.....	37
IV.4 Deskripsi Data Responden.....	37
IV.5 Analisis Data Deskriptif	38
IV.6 Analisa Data dan Uji Hipotesis	44
IV.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
IV.8 Uji Hipotesis	51
IV.9 Uji t-Statistik.....	51
IV.10Pembahasan	53
IV.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
IV.12 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
IV.13 Pengaruh Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan pelanggan .	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
V.1 Kesimpulan	57
V.2 Keterbatasan Penelitian	57
V.3 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar harga jasa pengiriman di Indonesia.....	2
Tabel 2 Alasan konsumen memilih jasa kurir.....	2
Tabel 3 Persentase pengguna jasa kurir	3
Tabel 4. Bauran Pelayanan Logistik	18
Tabel 5. Pengukuran Variabel.....	25
Tabel 6. Skala Likert	27
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen.....	28
Tabel 8. Peringkat Jawaban Kuesioner	29
Tabel 9. Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	30
Tabel 10. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	33
Tabel 11. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	39
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan ..	39
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan waktu pengiriman.....	40
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas tracking sistem.....	42
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan	43
Tabel 16. Outer Loading Factor Hasil Output PLS.....	46
Tabel 17. Fornell-Lacker Criterium	47
Tabel 18. Average Variance Extracted (AVE).....	48
Tabel 19. Composite Reliability	48
Tabel 20. Cronbach's Alpha	49
Tabel 21. Nilai R Square.....	50
Tabel 22. Hasil Uji t-statistik	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian	22
Gambar 2. Langkah Analisis PLS	31
Gambar 3. Model Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 4. Diagram persentase jenis kelamin responden	37
Gambar 5. Diagram persentase jenis pekerjaan responden.....	38
Gambar 6. Outer Model	45
Gambar 7. Inner Model	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil penelitian terdahulu
- Lampiran 2. Matriks penelitian terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner penelitian
- Lampiran 4. Data kuesioner 75 responden
- Lampiran 5. Hasil deskripsi data responden
- Lampiran 6. Hasil deskripsi data penelitian
- Lampiran 7. Hasil output outer model PLS
- Lampiran 8. Hasil output inner model PLS
- Lampiran 9. Hasil output model PLS
- Lampiran 10. R tabel dan T table
- Lampiran 11. Hasil turnitin