



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,  
KEAMANAN, HARGA, FASILITAS DAN SISTEM PELACAKAN  
*ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**SINDIKA RAHMAWATI HOPIFAH**

**41220019**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,  
KEAMANAN, HARGA, FASILITAS DAN SISTEM PELACAKAN  
*ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**SINDIKA RAHMAWATI HOPIFAH**

**41220019**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
BUMIAYU**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, KEAMANAN, HARGA, FASILITAS DAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

Oleh

Nama : **SINDIKA RAHMAWATI HOPIFAH**  
NIM : 41220019  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 27 bulan Agustus tahun 2024.

### DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Adi Susanto., S.H., S.Pd., M.M.  
NIDN. 0602028302  
**Dosen Penguji I**

Mukhroji, S.E. M.M.  
NIDN. 0621058902  
**Dosen Penguji II**

Dr. Sutarmin, S.Si., M.M.  
NIDN. 0621097401

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

Pada tanggal 21 October 2024

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

  
Mukhroji., S.E., M.M.  
NIPY. 16.02.120

Ketua  
Program Studi S1 Manajemen

  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.  
NIPY.16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sindika Rahmawati Hopifah

Nim : 41220019

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 21 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



Sindika Rahmawati Hopifah  
NIM. 41220019

## **MOTTO PERSEMBAHAN**

“Di dunia hidup adalah belajar tanpa ada akhir. Maka nikmati setiap prosesnya dengan penuh semangat dan rasa syukur.”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

**(Q.S Al-Insyirah: 5)**

“Barang siapa yang menginginkan kebahagiaan dunia, maka tuntutlah ilmu dan barang siapa yang ingin kebahagiaan akhirat, tuntutlah ilmu dan barang siapa menginginkan keduanya tuntutlah ilmu. Baginya jalan menuju surga.”

**(HR. Muslim)**

## **PERSEMBAHAN**

- ❖ Skripsi ini penulis persembahkan kepada orangtua tercinta, Ibu Ratini dan Bapak Rakim atas segala kasih sayang, cinta dan kasih yang diberikan. Terimakasih telah berjuang mengupayakan yang terbaik untuk penulis, mendidik, memberikan dukungan, dan mendoakan yang terbaik.
- ❖ Saudariku, adik kandungku tercinta, Serli Dwi Lestari dan Agis Cahya Wulandari yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dijenjang perkuliahan hingga akhir.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena telah memberikan rahmat yang melimpah dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Kadarisman, S.H M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan sudah selalu menyediakan waktu, dorongan, bimbingan dan nasehat serta pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai dengan skripsi ini selesai.
5. Bapak Mukhroji, S.E., M.M. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan berkontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M. selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan berkontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada saya. Serta

seluruh Staf Universitas Peradaban Bumiayu, yang telah memberikan layanan kepada penulis.

8. Kepada Ayahanda Rakim dan Ibunda Ratini tercinta yang senantiasa memberikan segalanya dukungan baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, bekal hidup, dan kesabaran yang tidak bisa digantikan dengan apapun. Terimakasih telah berjuang mengupayakan yang terbaik untuk penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Serli Dwi Lestari dan Agis Cahya Wulandari selaku saudara kandung yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
10. Kepada yang telah menemani dan memberikan kontribusi yang besar dalam penulisan skripsi ini, serta dorongan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat saya Vidianti, Hermas Novel Larasati, Firna Istania, Ningsih Rahayu yang telah berkontribusi besar dalam perjalanan perkuliahan penulis. Yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
12. Teman-teman bimbingan saya Isnaeni Suci Agniyah, Vina Nurjahidah yang telah berkontribusi besar dalam perjalanan perkuliahan penulis. Yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Teman-teman mahasiswa prodi manajemen Angkatan 2020 yang telah membantu dan memberi dukungan, motivasi kepada penulis.
14. Responden yang sudah bersedia mengisi kuesioner untuk penelitian ini.

15. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2020.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.  
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.  
Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, Oktober 2024

Penulis,

Sindika Rahmawati Hopifah  
NIM. 41220019



## ABSTRAK

Perkembangan di bidang jasa pengiriman barang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Salah satu jasa yang sering digunakan masyarakat Indonesia adalah J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, keamanan, harga, fasilitas dan sistem pelacakan *online*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, harga, fasilitas dan sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman J&T Express, sedangkan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman J&T Express.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, ketepatan waktu, keamanan, harga, fasilitas, sistem pelacakan *online* dan kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*The development in the field of goods delivery services has progressed quite rapidly. One of the services that is often used by Indonesian people is J&T Express. This study aims to determine and test the effect of service quality, punctuality, security, price, facilities and online tracking systems. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique used in this study is non-probability sampling with the accidental sampling method. Respondents in this study were 97 respondents. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. Data were processed using SPSS version 22. The results showed that the variables of service quality, punctuality, price, facilities and online tracking systems influenced customer satisfaction of J&T Express delivery services, while security did not affect customer satisfaction of J&T Express delivery services.*

**Keywords:** *service quality, punctuality, security, price, facilities, online tracking system and customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	11
A. Telaah Pustaka.....	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Ketepatan Waktu .....	16
4. Keamanan.....	17
5. Harga .....	19
6. Fasilitas.....	21
7. Sistem Pelacakan Online .....	23
B. Perumusan Model Penelitian.....	24
1. Penelitian Terdahulu.....	24
2. Perumusan Hipotesis .....	27
3. Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	32
A. Metode Penelitian.....	32

1. Jenis Penelitian .....	32
2. Lokasi Penelitian .....	32
3. Waktu Penelitian .....	32
4. Populasi dan Sampel.....	32
5. Sumber Data .....	34
6. Teknik Pengumpulan Data .....	35
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	35
B. Teknik Analisis Data .....	38
1. Uji Instrumen.....	39
2. Analisis Deskriptif.....	40
3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4. Analisis Regresi Berganda .....	43
5. Uji Hipotesis .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	52
C. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
C. Keterbatasan Penelitian .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Layanan Ekspedisi Indonesia (Juni 2023) .....	2
Gambar 2. Model Penelitian .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Index 2020 – 2023 .....	4
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. Keterangan Skor Jawaban Skala Likert .....	41
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	51
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan pelanggan (Y) .....	55
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Ketepatan Waktu (X2).....	58
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Variabel Keamanan (X3).....	59
Tabel 13. Jawaban Responden Untuk Variabel Harga(X4).....	60
Tabel 14. Jawaban Responden Untuk Variabel Fasilitas (X5) .....	61
Tabel 15. Jawaban Responden Untuk Variabel Sistem Pelacakan Online (X6)...	63
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 19. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 20. Hasil Uji F .....	71
Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	102
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Ketepatan Waktu (X2).....	105
Lampiran 5. Tabulasi Data Keamanan (X3).....	108
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Harga (X4).....	111
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Fasilitas (X5).....	114
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel Sistem Pelacakan Online (X6).....	117
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	120
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	121
Lampiran 11. Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu.....	122
Lampiran 12. Uji Validitas Variabel Keamanan.....	123
Lampiran 13. Uji Validitas Variabel Harga.....	124
Lampiran 14. Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	125
Lampiran 15. Uji Validitas Variabel Sistem Pelacakan Online.....	126
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	127
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	128
Lampiran 18. Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu.....	129
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Variabel Keamanan.....	130
Lampiran 20. Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	131
Lampiran 21. Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	132
Lampiran 22. Uji Reliabilitas Variabel Sistem Pelacakan Online.....	133
Lampiran 23. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	134
Lampiran 24. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	135
Lampiran 25. Analisis Deskriptif Variabel Ketepatan Waktu.....	137
Lampiran 26. Analisis Deskriptif Variabel Keamanan.....	138
Lampiran 27. Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	139
Lampiran 28. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	141
Lampiran 29. Analisis Deskriptif Variabel Sistem Pelacakan Online.....	144
Lampiran 30. Uji Normalitas Kolmogorov–Smirnov.....	146
Lampiran 31. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot.....	147

Lampiran 32. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer dan Scatterplot.....	148
Lampiran 33. Hasil Uji Multikolinearitas .....	149
Lampiran 34. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	150
Lampiran 35. Lampiran Riwayat hidup Penulis .....	151