

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KECEPATAN
PENGIRIMAN, TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE)**
(Studi pada Pelanggan JNE Cabang Dieng Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



**Disusun oleh :
JOSUA RONALDO KIRIHIO
20022000085**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024**

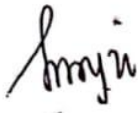
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Josua Ronaldo Kirihiio
Nomor Pokok : 20022000085
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KECEPATAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE).

Malang, 18 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Studi Manajemen



Irany Windhyastiti, SE., MM

Dosen Pembimbing



Roby Nur Akbar, S.AB., M.AB

Dekan



Prof. Dr. H. Fajar Supanto, M. Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

(Studi pada pelanggan JNE cabang dieng kota malang)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Josua Ronaldo Kiriho

20022000085

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 21 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Roby Nur Akbar, S.AB.,M.AB

Sekretaris Penguji

Dr. Pudjo Sugito, MBA.

Anggota Penguji

Drs. Nirwana, MM.

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 21 FEBRUARI 2024



Prof. Dr. H Fajar Supanto, M. Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Josua Ronaldo Kirihlo
Nomor Pokok : 20022000085
Program Studi : S1 Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Operasional
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (Jne).
Lokasi/Tempat yang diteliti : Jl.Terusan Dieng NO.2A,Pisang Candi,Kec.Sukun,Kota Malang,Jawa Timur.
Alamat Rumah Asal : Jl. Sosial padang bulan, Hedam,Kec.Heram,Kota Jayapura,Papua.
No. Telp/HP : 082285021958

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pemyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Februari 2024
Peneliti,




Josua Ronaldo Kirihlo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Josua Ronaldo Kiriho

Nomor Pokok : 20022000085

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Abepura, 31 Oktober 2002

Alamat : Jl. Sosial padang bulan, Hedam, Kec. Heram, Kota
Jayapura, Papua.

Nama Orang Tua (ayah) : Hermanus Kiriho
(ibu) : Mince Marice Rina Imbiri

Riwayat Pendidikan :

2008 – 2014 : SD YPPK GEMBALA BAIK ABEPURA

2014 – 2017 : SMP YPPK SANTO PAULUS ABEPURA

2017 – 2020 : SMKN 2 KOTA JAYAPURA

2020 – 2024 : UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang maha esa,atas berkat rahmat perlindungan dan pertolonganNya,yang menuntun saya dalam mengerjakan skripsi ini,yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN,KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana manajemen. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini,telah banyak bantuan dari berbagai pihak,baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bpk.Prof. Dr. Fajar Supanto SE.,M.SI. selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis universitas Merdeka malang atas kesempatan studi yang diberikan.
2. Ibu. Irany Windhyastiti,SE.,MM. selaku kaprodi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas Merdeka malang atas segala dukungannya.
3. Bpk Roby Nur Akbar S.AB.,M.AB. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan ilmu,waktu,dan semangat serta arahan.
4. Seluruh Dosen dan staf fakultas ekonomi dan bisnis yang sudah memberikan ilmu dan motivasi untuk saya terus giat belajar.
5. Untuk kedua Orang tua bapa dan mama yang selalu memberikan motivasi,nasehat,perhatian dan kasih sayang serta doa, karena kalianlah salah satu penyemangat terbesar dalam hidup ini.
6. Untuk orang tersayang aen, para sahabat ricko, dewa, boy, tonda, chelo, fathur dan keluarga besar PSBB MALANG serta teman teman kampus

seperjuangan Angkatan 20 yang selalu support dari awal kuliah hingga sekarang terima kasih atas waktu dan kebersamaannya.

7. Terima kasih juga untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Malang, 12 Februari 2024

Josua Ronaldo Kiriho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Kualitas Layanan	6
2. Kecepatan Pengiriman	11
3. Kepuasan Pelanggan	14
B. Hubungan Antar Variabel	15
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Kerangka Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Definisi operasional Variabel	20
B. Lingkup penelitian	22
C. Lokasi Penelitian	22
D. Populasi dan Sample	22
E. Jenis data dan sumber data	23
F. Teknik Pengumpulan Data	24

G. Teknik Analisis Data	25
1. Uji Asumsi Klasik	25
2. Uji Regresi Linier Berganda	28
3. Uji Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Deskripsi Data Responden.....	33
C. Deskripsi Variabel	35
D. Uji Asumsi Klasik	39
E. Uji Regresi linier berganda	44
F. Uji Hipotesis	45
G. Uji Koefisien determinasi R^2	49
H. Pembahasan hasil penelitian.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2. Definisi Operasional	21
Tabel 3. Pengukuran Instrument Dengan Skala Likert.....	25
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 6. Responden Berdasarkan Sumber Info.....	35
Tabel 7. Deskripsi variabel kualitas layanan (X1)	35
Tabel 8. Deskripsi Variabel kecepatan pengiriman (X2)	37
Tabel 9. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	38
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 12. Hasil uji validitas	43
Tabel 13. Hasil Uji Reliabelitas.....	43
Tabel 14. Hasil uji regresi linier berganda.....	44
Tabel 15. Hasil Uji Parsial t	46
Tabel 16. Hasil Uji simultan (F)	48
Tabel 17. Hasil Uji Variabel Dominan	49
Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Hipotesis	19
Gambar 2. Rumus Uji Validitas	27
Gambar 3. Rumus Uji Reabilitas.....	28
Gambar 4. Struktur Organisasi Perusahaan	33
Gambar 5. Hasil uji Heteroskedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin penelitian.....	59
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3. Hasil kuesioner Kualitas layanan (X1)	62
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Kecepatan pengiriman (X2)	63
Lampiran 5. Hasil kuesioner Kepuasan pelanggan (Y).....	64
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas.....	65
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi klasik.....	67
Lampiran 9. Hasil Uji Heterokedastisitas	68
Lampiran 10. Hasil Uji multikolinieritas.....	68
Lampiran 11. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	69
Lampiran 12. Berita Acara Bimbingan Skripsi	70
Lampiran 13. Berita Acara Perbaikan Skripsi	71
Lampiran 14. Hasil Cek Plagiasi	72

ABSTRAK

Terdapat Fenomena pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pelanggan menggunakan kemajuan teknologi bisnis untuk mengirimkan barang mereka. Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, salah satu keunggulan JNE adalah kemudahan dalam menghubungi agen JNE. Masyarakat lebih suka menggunakan jasa JNE dari pada yang lainnya Karena JNE mudah dijangkau dan agennya mudah untuk di temukan, bukan hanya keunggulan saja JNE juga ada ancaman dari dari segi kualitas pelayanan, seringkali pelanggan merasa kecewa karena agen tidak ramah atau ada kendala pada tanggal pengiriman yang terkadang melebihi tanggal pengiriman yang direncanakan semula. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian, Kualitas layanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Kecepatan pengiriman (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Secara simultan Kualitas layanan (X1) dan Kecepatan Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam penelitian ini Kualitas Layanan (X1) berdominan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan (Y), hasil tersebut dibanding dari nilai beta.

Kata kunci : Pengaruh kualitas layanan,kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The phenomenon in this study shows that many customers use business technological advances to deliver their goods. Based on the findings of researchers in the field, one of the advantages of JNE is the ease of contacting JNE agents. People prefer to use JNE services than others because JNE is easy to reach and agents are easy to find, not only JNE's superiority there are also threats in terms of service quality, Often customers feel disappointed because agents are not friendly or there are problems on delivery dates that sometimes exceed the originally planned delivery date. In this study, the data collection method used was a questionnaire. The results of the study, Service quality (X1) has a positive effect on customer satisfaction (Y). Delivery speed (X2) has a positive effect on customer satisfaction (Y). Simultaneously, Service Quality (X1) and Delivery Speed (X2) affect Customer Satisfaction (Y). In this study Service Quality (X1) predominantly has a positive effect on customer satisfaction (Y), these results are compared to beta values.

Keywords: *The effect of service quality, delivery speed on customer satisfaction.*