

**PENGARUH LAYANAN PELANGGAN, PENGIRIMAN DAN
PENGEMBALIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Tangerang)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Erna Apriliasari

Nim : 43115120377

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erna Apriliasari

NIM : 43115120377

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Juni 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Erna Apriliasari

43115120377

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erna Apriliasari
NIM : 43115120377
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan, Pengiriman, dan Pengembalian
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada
Pelanggan J&T Express Cabang Kota Tangerang)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Ketua Penguji



UNIVERSITAS

Dr. Janfry Sihite, SE, MSM

Tanggal : 1 September 2020

H. Sonny Indrajaya, Dr, Ir., MM.,

Tanggal : 1 September 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan pelanggan, pengiriman, dan pengembalian terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah 125 responden J&T Express Cabang Kota Tangerang. Metode penarikan sampel berdasarkan rumus *non probability sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengembalian positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Layanan Pelanggan, Pengiriman, Pengembalian, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer service, delivery, and returns on customer satisfaction. The population in this study were 125 respondents of J&T Express Tangerang City Branch. The sampling method is based on a non probability sampling formula. The data collection method used survey method, with the research instrument was a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. The results of this study indicate that customer service has a positive and significant effect on customer satisfaction. Delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction. Returns are positive and have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Service, Shipping, Returns, Satisfaction Customer.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan Pelanggan, Pengiriman dan Pengembalian terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Tangerang”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Janfry Sihite, SE, MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Erna Sofriana Imaningsih, Dr, SE, M.Si selaku Sekretaris S1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Hariyanto dan Ibu Mariyam yang selalu memberikan doa dan dukungan moral, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu, serta kakak Saya Ria Erliyati, kedua adik Saya Muhammad Rahmat Riyanto dan Muhammad Rizal Hidayah, serta calon suami Saya Yudistira Ekaputera Tandawijaya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Seluruh staff J&T Express Cabang Kota Tangerang yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Jakarta, 21 Desember 2019

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Erna Apriliasari
NIM : 43115120377

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran Jasa	9
a. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	9
b. Karakteristik Jasa	9
c. Bauran Pemasaran Jasa	10
2. Layanan Pelanggan	10
a. Pengertian Layanan Pelanggan	10
b. Dimensi Layanan Pelanggan	11

c.	Indikator Layanan Pelanggan	11
d.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Pelanggan	12
3.	Pengiriman (<i>Shipping</i>)	12
a.	Pengertian Pengiriman	12
b.	Dimensi Pengiriman	12
c.	Indikator Pengiriman	13
d.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengiriman	13
4.	Pengembalian (<i>Return</i>)	14
a.	Pengertian Pengembalian	14
b.	Manajemen Pengembalian	14
c.	Dimensi Pengembalian	14
d.	Indikator Pengembalian	15
e.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembalian	17
5.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	17
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
b.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
c.	Indikator Kepuasan Pelanggan	18
d.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
B.	Pengembangan Hipotesis	20
a.	Penelitian Terdahulu	20
b.	Rerangka Konseptual	25
c.	Pengembangan Hipotesis	25
1.	Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.	Pengaruh Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
3.	Pengaruh Pengembalian Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	28

B. Desain Penelitian	28
C. Definisi dan Operasional Variabel	29
1. Definisi Variabel	29
2. Definisi Operasional Variabel	31
D. Skala Pengukuran Variabel	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian	34
1. Populasi Penelitian	34
2. Sampel dan Pengembalian Sampel	34
F. Metode Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis Data	36
1. Analisis <i>Partial Least Square</i>	36
a. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
b. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Analisis Deskriptif	40
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
2. Deskripsi Responden	41
3. Deskripsi Variabel	47
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	58
C. Analisis <i>Partial Least Square</i>	60
1. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
2. Pengaruh Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan	65
3. Pengaruh Pengembalian terhadap Kepuasan Pelanggan	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. KESIMPULAN	67
B. SARAN	68
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Jumlah Paket Konsumen J&T Express Cabang Kota Tangerang	3
Tabel 1. 2	Peringkat Perusahaan Ekspedisi di Indonesia Tahun 2019	4
Tabel 1. 3	Hasil Data Pra-Survei	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2	Skala Likert	33
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	46
Tabel 4. 6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Layanan Pelanggan	47
Tabel 4. 7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Pengiriman	48
Tabel 4. 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Pengembalian	49
Tabel 4. 9	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4. 10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	52
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	54
Tabel 4. 12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	56
Tabel 4. 13	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted(AVE)</i>	57
Tabel 4. 14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterium)</i>	57
Tabel 4. 15	Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliabilitty</i>)	58
Tabel 4. 16	Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>)	59
Tabel 4. 17	Uji <i>R-Square(Inner Model)</i>	60
Tabel 4. 18	Hasil Pengujian Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Rerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1	Hasil Algoritma PLS	54
Gambar 4. 2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	55
Gambar 4. 3	Hasil Uji Hipotesis	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	75
2	Deskripsi Responden	81
3	Deskripsi Variabel	86
4	Hasil Uji Model Pengukuran	100
5	Hasil Uji Model Struktural	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA