

**Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan J&T Express dan JNE  
Express di Jakarta Selatan: Studi Komparatif**

**SKRIPSI**



Nama : Fakhra Shibni Fadhila  
NIM : 43119010208

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fakhra Shibni Fadhila

Nim : 43119010208

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila 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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2023

UNIVERSITA  
MERCU BUA



Fakhra Shibni Fadhila

NIM: 43119010208

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fakhra Shibni Fadhila  
NIM : 43119010208  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan J&T Express dan JNE Express di Jakarta Selatan  
Tanggal Sidang : 26 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 10233264



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, penulis ingin mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan atas pencapaian dalam menyelesaikan penelitian skripsi berjudul "**Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan J&T Express dan JNE Express di Jakarta Selatan: Studi Komparatif.**" Penulisan skripsi ini adalah bagian dari perjalanan akademik yang memenuhi sebagian persyaratan akademik dalam Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, terdapat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak terutama dosen pembimbing saya. Beliau telah dengan sabar memberikan arahan, ilmu pengetahuan, dorongan semangat, serta berbagai saran yang berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana..
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.
4. Dr. Ririn Wulandari, SE, MM, selaku pembimbing skripsi memberikan panduan, waktu, saran, semangat, pengetahuan, serta nasihat yang berharga dalam upaya menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen yang telah berkontribusi memberikan pengetahuan berharga dan tak terbatas kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Urip Muranto dan Ibu Jasiawati yang selalu memberikan do'a, serta dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, masukan dan bertukar pikiran.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Jakarta, 20 Agustus 2023

Penulis

Fakhra Shibni Fadhila

NIM: 43119010208

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSRTAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Harga .....	15
2.3.1 Pengertian Harga .....	15
2.3.2 Dimensi Harga.....	16
2.3.3. Indikator Harga.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu .....	18
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	24

2.5.1. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan ....	24
2.5.2. Pengaruh Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5.3. Model Penelitian.....	26
2.6 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Desain Penelitian.....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent</i> Variabel) .....	28
3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> Variabel).....	28
3.4 Skala Pengukuran.....	31
3.5 Populasi dan Sampel .....	32
3.5.1 Populasi .....	32
3.5.2 Sampel .....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6.1 Kuesioner.....	33
3.6.2 Observasi .....	34
3.7 Metode Analisis Data.....	34
3.7.1 SEM (PLS) .....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	40
4.2 Statistik Deskriptif .....	41
4.2.1 Deskripsi Responden .....	41
4.3 Deskriptif Variabel Perbandingan antara JNE dengan J&T .....	52
4.3.1 Analisis Deskriptif J&T.....	53
4.3.2 Analisis Deskriptif JNE .....	57
4.4 Hasil Analisis Data Smart-PLS .....	61
4.4.1 Evaluasi Measurement (Outer Model) .....	61
4.4.2 Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model) .....	75
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	82
4.5 Pembahasan.....	86

<b>BAB V .....</b>	<b>90</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Top Brand</i> Jasa Kurir .....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Pembagian Skala Penilaian .....	32
Tabel 3.3 Ringkasan <i>Rule OfIThumb Evaluasi Model (Outer Model)</i> .....	36
Tabel 3.4 <i>Ringkasan Rule OfIThumb Evaluasi ModelIStruktural (InnerIModel)</i> .....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden J&T .....	42
Tabel 4.2 Rentang Usia Responden J&T .....	43
Tabel 4.3 Domisili Responden J&T .....	44
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden J&T .....	45
Tabel 4.5 Jumlah Penghasilan Responden J&T .....	46
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden JNE .....	47
Tabel 4.7 Rentang Usia Responden JNE .....	48
Tabel 4.8 Domisili Responden JNE .....	49
Tabel 4.9 Jenis Pekerjaan Responden JNE .....	50
Tabel 4.10 Jumlah Penghasilan Responden JNE .....	51
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan J&T .....	53
Tabel 4.12 Harga J&T .....	54
Tabel 4.13 Kepuasan Pelanggan J&T .....	55
Tabel 4.14 Analisis pada J&T Secara Keseluruhan .....	56
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan JNE .....	57
Tabel 4.16 Harga JNE .....	58
Tabel 4.17 Kepuasan Pelanggan JNE .....	59
Tabel 4.18 Analisis pada JNE Secara Keseluruhan .....	60
Tabel 4.19 Validitas Konvergen (Convergent Validity) J&T .....	63
Tabel 4.20 Validitas Dikriminan (Cross Loading) J&T .....	65
Tabel 4.21 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> J&T .....	67
Tabel 4.22 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> J&T .....	68
Tabel 4.23 Validitas Konvergen (Convergent Validity) JNE .....	70
Tabel 4.24 Validitas Dikriminan (Cross Loading) JNE .....	72
Tabel 4.25 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> JNE .....	73



Tabel 4.26 <i>Average Variance Extracted (AVE) JNE</i> .....	74
Tabel 4.27 Hasil Uji Nilai R Square J&T .....	76
Tabel 4.28 Hasil Uji Nilai Q Square J&T .....	77
Tabel 4.29 Hasil Uji f-square J&T .....	78
Tabel 4.30 Hasil Uji Nilai R Square JNE .....	79
Tabel 4.31 Hasil Uji Nilai Q Square JNE .....	80
Tabel 4.32 Hasil Uji f-square Jne .....	81
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis J&T .....	83
Tabel 4.34 Hasil Uji Hipotesis JNE .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka .....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Algoritma Smart-PLS J&T.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Algoritma Smart-PLS JNE.....	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping J&T .....	82
Gambar 4.4 Hasil Uji Bootstrapping JNE.....	84

