

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KECEPATAN
PENGIRIMAN, DAN AKURASI PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA
LOGISTIK DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Nama : Chintya Widiyanto
Nim 43119120164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KECEPATAN
PENGIRIMAN, DAN AKURASI PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA
LOGISTIK DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memilih Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana



Nama : Chintya Widiyanto
Nim 43119120164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chintya Widiyanto

Nim : 43119120164

Program studi : SI 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2024



Chintya Widiyanto

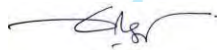
NIM: 43119120164

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chintya Widiyanto
NIM : 43119120164
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Logistik di DKI Jakarta.
Tanggal Sidang : 13 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244527



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kecepatan pengiriman dan akurasi pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Jasa Logistik di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini semua yang sudah pernah menggunakan Jasa Logistik diantaranya yaitu Gosend, J&T, SiCepat, dan Anter Aja minimal satu kali penggunaan. Lokasi penelitian ini di Jakarta. Metode penarikan sampel menggunakan Purposive sampling, metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah SPSS 26. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kecepatan Pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Akurasi Pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kecepatan Pengiriman dan Akurasi Pengiriman
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Logistik di Jakarta.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality, delivery speed and delivery accuracy on customer satisfaction at Logistics Services Companies in Jakarta. The population in this study have all used logistics services including Gosend, J&T, SiCepat, and Anter Aja at least once. The location of this research is Jakarta. The sampling method uses purposive sampling, the data collection method in this research uses a questionnaire. The data analysis method used is SPSS 26. The findings of this study indicate that Service Quality has a positive and significant impact on customer satisfaction, Delivery Speed has a positive and significant impact on customer satisfaction, and Delivery Accuracy has a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, delivery speed and delivery accuracy on customer satisfaction at Logistics Services Companies in Jakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Logistik di Jakarta” Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan Bapak Onggo Pramudito, ST., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, ilmu pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. 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. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito ST,M.M, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan serta nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat selama pengerjaan skripsi ini.

5. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya kepada penulis selama kuliah.
6. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah sabar dan ikhlas bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh Teman-teman seperjuangan khususnya “Rebahan” dan teman jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 36 serta Mas Ntu yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
8. Adik-adik saya tercinta Mega Octa Dan Raesha Azzahra serta Tante Dinie Koerniasari, Nenek Nurhayati dan Om Ferry Kristianto yang telah memberikan do’a, semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
9. Teristimewa Kedua orang tua Papa Dicky Ariyanto dan Bunda Widia yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, doa dan usahanya untuk penulis baik dalam proses penulisan proposal skripsi ini maupun seluruh kegiatan dalam hidup penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga segala kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapatkan balasan yang baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Besar harapan penulis agar proposal skripsi ini memiliki manfaat yang besar nantinya.

Jakarta, 18 Oktober 2023

Penulis,

Chintya Widiyanto



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Operasional	12
2. Manajemen Kualitas	15
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kecepatan Pengiriman	20
5. Akurasi Pengiriman	22
6. Kepuasan Pelanggan	24

B.	Penelitian Terdahulu	27
C.	Pengembangan Hipotesis	30
D.	Kerangka Konseptual.....	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B.	Desain Penelitian	33
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	33
1.	Definisi Variabel.....	33
2.	Operasionalisasi Variabel	34
D.	Skala Pengukuran	38
E.	Populasi dan Sampel.....	38
1.	Populasi	38
2.	Sampel	39
F.	Metode Pengumpulan Data.....	40
G.	Metode Analisis Data.....	40
1.	Analisis Deskriptif.....	41
2.	Uji Kualitas Data	42
3.	Uji Asumsi Klasik	43
4.	Uji Pengaruh.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A.	Analisis Deskriptif	46
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
a.	Struktur Organisasi Perusahaan Logistik.....	48
b.	Produk- Produk Perusahaan Logistik	49
2.	Deskripsi Responden	52
3.	Deskripsi Variabel	55
a.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
b.	Deskriptif Variabel Kecepatan Pengiriman (X2).....	56
c.	Deskriptif Variabel Kecepatan Pengirimn (X3)	56
d.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
B.	Uji Kelayakan Instrumen	58

1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas	59
3. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Multikolinieritas.....	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4. Pengujian Hipotesis	62
a. Koefisien Korelasi.....	62
b. Koefisien Determinasi.....	64
c. Uji T.....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Startup Logistik Yang Paling Banyak Dikenal Responden ...	5
Tabel 1.2 Pra Survey Kepuasan Pelanggan	9
Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif	42
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Statistik	52
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Usia Responden	53
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.5 Jenis Perusahaan Logistik	54
Tabel 4.6 Frekuensi Pemakaian Layanan	54
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	55
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Kecepatan Pengiriman (X2)	56
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Akurasi Pengiriman (X3)	56
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pengiriman, dan Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	61

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Jasa Pengiriman Terhadap E-Commerce	3
Gambar 1.2 Statistik Kenaikan Harbolnas	4
Gambar 2.1 Fungsi Produksi	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Development Stages Of The Logistics	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Agen	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	80
Lampiran 3 Deskripsi Responden.....	93
Lampiran 4 Deskripsi Variabel.....	94
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data SPSS	96

