

**PENGARUH LOKASI, INOVASI PRODUK, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JNE EXPRESS DI WILAYAH JABODETABEK**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama: Windi Patmawati
NIM: 43120010125

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

**PENGARUH LOKASI, INOVASI PRODUK, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JNE EXPRESS DI WILAYAH JABODETABEK**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama: Windi Patmawati

NIM: 43120010125

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

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Windi Patmawati

NIM : 43120010125

ProgramStudi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 08 Juli 2024
MERCU BUANA



Windi Patmawati
NIM 43120010125

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Windi Patmawati
NIM : 43120010125
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express di Wilayah Jabodetabek
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Rina Astini, M.M., CPM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

MERCU BUANA

LPTA 04244484



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang ada saat ini terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Berbagai industri telah berkembang di lingkungan masyarakat, seperti ekonomi digital, industri korporasi, industri perdagangan dan juga industri lainnya juga mengalami *trend* perubahan di era dunia yang semakin maju ini. Salah satu industri yang mengalami perubahan tersebut adalah industri logistik atau jasa pengiriman barang. *Trend* layanan pengiriman barang ini juga semakin meningkat, dan masyarakat dapat memilihnya sesuai dengan kebutuhan logistik mereka saat mengirim dan menerima barang. Hadirnya JNE membantu masyarakat dalam kebutuhan mengirim dan menerima barang. JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang terbesar dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express. Penelitian ini menggunakan analisis kausal untuk mengetahui pengaruh antara Lokasi (X_1), Inovasi Produk (X_2), Kemudahan (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengiriman barang JNE Express. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 pelanggan, dihitung berdasarkan rumus Hair. Dalam penelitian ini sampel diambil menggunakan teknik *snowball sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil dari penelitian ini adalah Lokasi, Inovasi Produk, dan Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE Express.

Kata Kunci: Lokasi, Inovasi Produk, Kemudahan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Technological advances that exist today continue to experience very rapid growth. Various industries have developed in the community, such as the digital economy, corporate industry, trade industry and also other industries have also experienced changing trends in this increasingly advanced world era. One industry that has experienced these changes is the logistics industry or freight forwarding services. The trend of this goods delivery service is also increasing, and people can choose it according to their logistical needs when sending and receiving goods. The presence of JNE Express helps people in the need to send and receive goods. JNE is one of the largest goods delivery service provider companies with the widest network in Indonesia today.

This study was conducted with the aim of analyzing and testing the effect of Location, Product Innovation, and Convenience on JNE Express Customer Satisfaction. This study uses causal analysis to determine the effect between Location (X1), Product Innovation (X2), Convenience (X3) with Customer Satisfaction (Y). This research uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were people who had used the JNE Express goods delivery service. The sample used was 100 customers, calculated based on the Hair formula. In this study the sample was taken using snowball sampling technique. This research instrument uses a questionnaire. The data analysis method used in this research is the SmartPLS version 4.0 application. The results of this study are Location, Product Innovation, and Convenience have a positive and significant influence on JNE Express customer satisfaction.

Keywords: Location, Product Innovation, Convenience, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express di Wilayah Jabodetabek”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk kelulusan pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Dengan dukungan dari berbagai pihak, baik secara dukungan materil, maupun secara dukungan non-materil, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Rina Astini, M.M., CPM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan saran, waktu, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonommi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ali Hanafiah, SE., MM., DBA, selaku Ketua Penguji dan Ibu Alvita Sari, S.E., M.M., selaku Penguji 2 yang telah memberikan banyak masukan dan wawasan baru.

6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Walim dan Almh. Ibu Raisah yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan penelitian ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
8. Fitri Ayu Lestari, Inas Alya Nadyah, dan Regina Nurul Ismi dan yang merupakan sahabat seperjuangan dalam perkuliahan ini, yang selalu memberikan motivasi, semangat dan juga membantu peneliti melalui diskusi-diskusi untuk menyusun penelitian ini.
9. Sunandar, Siti Romdloniati, dan Sudiaji yang merupakan kakak yang juga telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Terakhir, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas usaha keras dan keteguhan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah percaya pada kemampuan diri, terus mencintai diri sendiri, dan tetap bertahan di tengah berbagai tekanan. Pencapaian ini adalah sesuatu yang patut dibanggakan.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan daripengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari

berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 08 Juli 2024



Windi Patmawati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DATAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Perilaku Konsumen	11
3. Lokasi	13
4. Inovasi Produk.....	14
5. Kemudahan.....	16
6. Kepuasan Pelanggan	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	21
1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
D. Kerangka Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian	25

B. Desain Penelitian.....	26
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	26
1. Definisi Variabel	26
2. Operasionalisasi Variabel.....	28
D. Skala Pengukuran.....	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi Penelitian	30
3. Sampel Penelitian	31
F. Metode Pengumpulan Data	32
G. Metode Analisis Data.....	33
1. Analisis Deskriptif.....	33
2. Uji Instrumen.....	34
3. Analisis Partial Least Square.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	40
1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden	40
2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	42
B. Analisis Patial Least Square.....	49
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
2. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
A. Simpulan	62
B. Saran.....	62
1. Pihak Manajemen JNE Express	63
2. Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tertinggi.....	41
Tabel 4.2 Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Lokasi.....	42
Tabel 4.3 Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Inovasi Produk	44
Tabel 4.4 Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Kemudahan	46
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	50
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	51
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterium)</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i> (Modifikasi).....	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio)</i>	55
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	56
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>R-square</i>	57
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Q Square</i>	57
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	59

DATAR GAMBAR

Gambar 1.1 Subkategori Jasa Kurir Berdasarkan TBI.....	2
Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Jasa Kurir Menurut TBI	2
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	50
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis (Bootstrapping)	58
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis Bootstrapping.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Hasil Tanggapan Responden	74
Lampiran 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	84
Lampiran 4 Hasil Output Smart PLS 4	88
Lampiran 5 Review JNE Express Sumber : App Store.....	93
Lampiran 6 Review JNE Express Sumber : Website Indonesia Review	95
Lampiran 6 Review JNE Express Sumber : Tiktok	97

