

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN
DAN FASILITAS *TRACKING SISTEM* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG**

(Studi Pada PT SiCepat Ekspres Indonesia Cabang Cisauk Tangerang)



Nama : Fairuz Nisrina Anbar

NIM : 43118010187

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN
DAN FASILITAS *TRACKING SISTEM* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG**

(Studi Pada PT SiCepat Ekspres Indonesia Cabang Cisauk Tangerang)

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Fairuz Nisrina Anbar
NIM : 43118010187

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fairuz Nisrina Anbar
NIM : 43118010187
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN
FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN BARANG (Studi Pada PT SiCepat
Ekspres Indonesia Cabang Cisauk Tangerang)
Tanggal Sidang : 31 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing


Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1





Manajemen

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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232592



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fairuz Nisrina Anbar

NIM : 43118010187

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 sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Febuari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fairuz Nisrina Anbar

43118010187

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman dan Fasilitas *Tracking Sistem* terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Cabang Cisauk, Tangerang. Data penelitian ini merupakan data yang diambil dari data sekunder perusahaan dan data primer yang didapat dari pengolahan data kuesioner yang diisi oleh konsumen SiCepat Ekspres. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 95 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan sampel probability sampling dan Convenience sampling, Jumlah sampel lima sampai sepuluh dikali jumlah indikator dan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis Partial Least Square (PLS). Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Ketepatan Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Dan Fasilitas *Tracking Sistem* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Pada PT SiCepat Ekspres Indonesia Cabang Cisauk Tangerang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas *Tracking Sistem* , Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Service Quality, Delivery Accuracy and Tracking System Facilities on Customer Satisfaction in Using Goods Delivery Services at the Cisauk Tangerang Branch. The research data is data taken from secondary company data and primary data obtained from processing questionnaire data filled out by SiCepat Ekspres consumers. The number of samples used is 95 respondents with the sampling method using probability sampling and convenience sampling, the number of samples is five to ten times the number of indicators and the analysis technique used in this study is using Partial Least Square (PLS) analysis. This study shows that Service Quality has a negative and significant effect on Customer Satisfaction, Delivery Accuracy has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, and Tracking System Facility has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. At PT SiCepat Ekspres Indonesia Cisauk Tangerang Branch.

Keywords: Service Quality, Timely Delivery, Tracking System Facility, Consumer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang”** Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu 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 Dr. Syafrizal Chan, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Kepada Bapak dan Ibu, kedua orang tua tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal ini.

penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan 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 dalam proposal ini. Akhir kata, semoga proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 07 Febuari 2023



Fairuz Nisrina Anbar

43118010187

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	18
4. Fasilitas Tracking Sistem	19
5. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Pengembangan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30

B.	Desain Penelitian	30
C.	Definisi dan Oprasional Variabel	31
D.	Skala Pengukuran Variabel	33
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
F.	Metode Pengumpulan Data	36
G.	Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B.	Analisis Deskriptif Variabel	42
1.	Deskriptif Responden	42
2.	Deskriptif Variabel	45
C.	Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	49
1.	Pengujian Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	58
2.	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
3.	Pengaruh Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen ..	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		62
A.	Simpulan.....	62
B.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Jasa Ekspedisi Terpopuler di Indonesia	1
Tabel 1.2 Data Hasil Prasurvey	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Skor Jawaban untuk Setiap Pertanyaan.....	35
Tabel 3.3 Cara Perhitungan Sampel	38
Tabel 4.1 Usia Responden	41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	45
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Ketepatan Waktu Pengiriman.....	47
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Fasilitas Tracking Sistem	48
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loadings</i>	50
Tabel 4.10 Cross Loading	51
Tabel 4.11 Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	52
Tabel 4.12 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	52
Tabel 4.13 Hasil Composit Reliability	53
Tabel 4.14 Hasil Nilai <i>R-Square</i>	54
Tabel 4.15 Hasil Relevansi Prediktif (Q^2).....	56
Tabel 4.16 Hasil Kalkulasi <i>Bootstrapping</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4. 1 Pls Algorithm.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Relevansi Prediktif	56
Gambar 4. 3 Hasil Botstraping	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi	75
Lampiran 3 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	87
Lampiran 4 Hasil Deskriptif Karakteristik Jawaban Kuesioner	88
Lampiran 5 Hasil Output PLS	90

