

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN
ONLINE, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN**

(Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)



SKRIPSI

NUR FAUZI

1902010062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN
ONLINE, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN**

(Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu sumber untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1**

NUR FAUZI

1902010062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN
ONLINE, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN**

(Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)



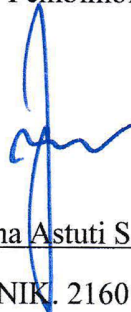
SKRIPSI

NUR FAUZI

1902010062

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing



Herni Justiana Astuti S.E., M.Si., Ph.D.

NIK. 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Nur Fauzi

Nim : 1902010062

Program Studi : Manajemen S1


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Online, Kepercayaan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman (Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan para Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si., Ph.D. ()

Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E.,MM ()

Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E.,M.Si ()

Ditempatkan di : Purwokerto

Tanggal : 19 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Dr. Naclati Tubastuvi, S.E.,M.Si

NIK.2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fauzi

Nim : 1902010062

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya, dan sumber-sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia bertanggung jawab dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 23 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Nur Fauzi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fauzi
Nim : 1902010062
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Online, Kepercayaan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman (Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalif media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini di buat dengan sebenar benarnya.

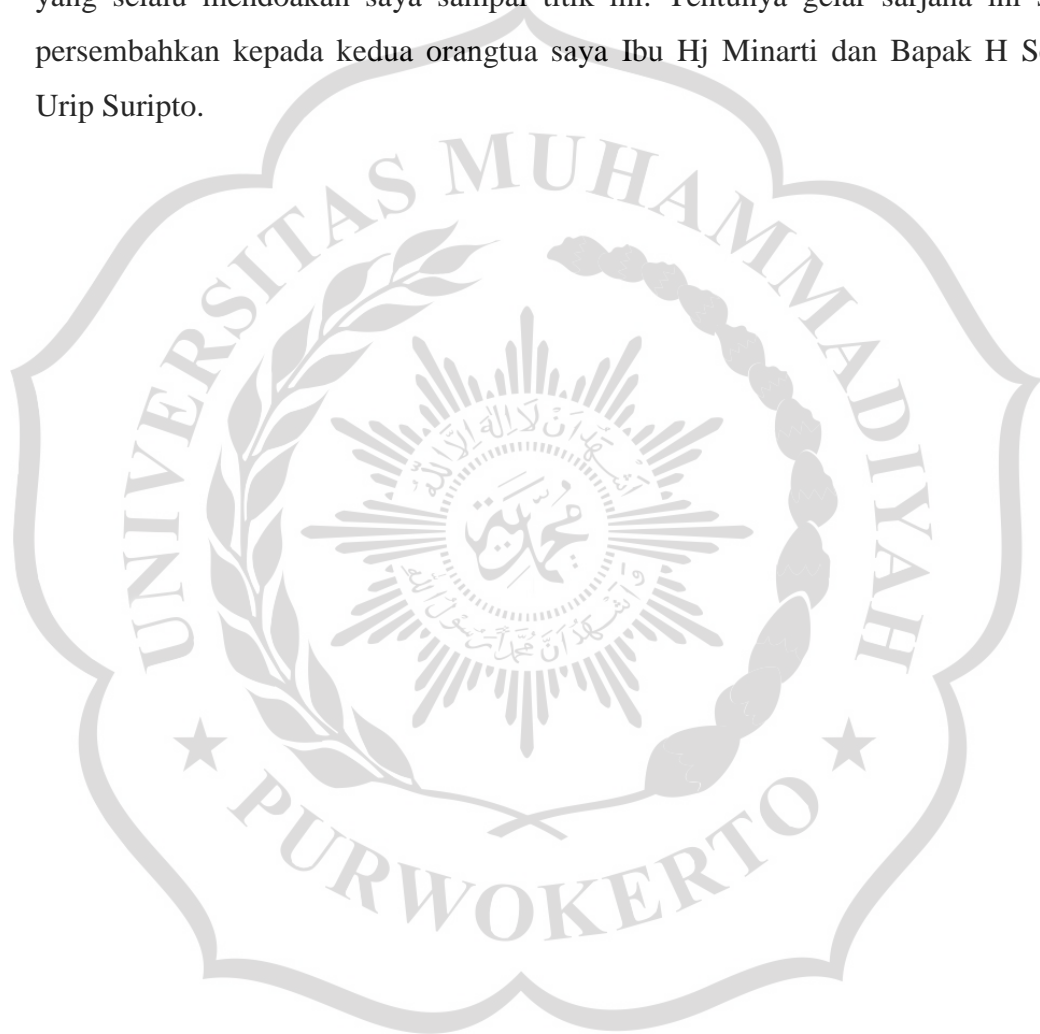
Purwokerto, 23 Januari 2023

Yang menandatangani,


EB9B0AKX216734630
Nur Fauzi

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan Karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Saya sangat berterimakasih kepada kedua orangtua saya yang telah membiayai kuliah saya, yang selalu saya reportkan, yang selalu mensupport dan yang selalu mendoakan saya sampai titik ini. Tentunya gelar sarjana ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya Ibu Hj Minarti dan Bapak H Setun Urip Suropto.



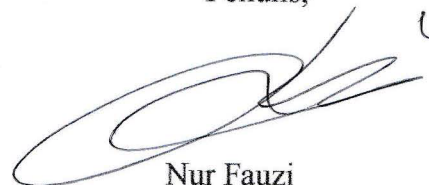
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan saya tiada henti, serta memberikan motivasi dan materiil untuk kuliah saya;
2. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ibu Assoc.Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
4. Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen S1 Bapak Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
5. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Dr. Erny Rachmawati, SE., MM yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
7. Bapak Hermin Endratno, SE., M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
8. Bapak Alfalisyado, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
9. Teman-teman seperjuangan (Roni, Panda, Fajar, Jijan, Diki, Nana) baik yang telah ataupun belum menyelesaikan perkuliahan semoga dapat dimudahkan segala urusannya.

Purwokerto, 19 Januari 2023

Penulis,



Nur Fauzi

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN ONLINE, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN

(Studi pada pengguna jasa J&T di Ajibarang)

Nur Fauzi¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[1nurfauziinf@gmail.com](mailto:nurfauziinf@gmail.com), [2herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan, sistem pelacakan online, kepercayaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis data, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil bahwa : (1) Kualitas pelayanan, sistem pelacakan online, kepercayaan, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Sistem pelacakan online secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Online, Kepercayaan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Konsumen

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, ONLINE TRACKING SYSTEMS, TRUST AND TIMELINESS ON CUSTOMER SATISFACTION IN DELIVERY SERVICES
(Study on J&T service users in Ajibarang)**

Nur Fauzi¹, Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[¹nurfauziinf@gmail.com](mailto:nurfauziinf@gmail.com), [²herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the analysis of service quality, online tracking systems, trust, and timeliness on customer satisfaction. The selection of the sample in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, 100 respondents were sampled. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, data analysis, and hypothesis testing. Based on the test results, the results show that: (1) Quality of service, online tracking system, trust, and timeliness simultaneously affect consumer satisfaction. (2) Service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction. (3) The online tracking system partially has a significant positive effect on customer satisfaction. (4) Trust partially has a significant positive effect on consumer satisfaction. (5) Timeliness partially has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Online Tracking System, Trust, Timeliness, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Teori Atribusi	15
3. Kepuasan Konsumen	16
4. Kualitas Pelayanan	20
5. Sistem Pelacakan Online	24

6. Kepercayaan	27
7. Ketepatan Waktu	30
B. Hasil Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	39
1. Pengaruh kualiat's pelayanan, sistem pelacakan online, kepercayaa, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen.....	39
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	40
3. Pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan konsumen.....	41
4. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen	42
5. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Populasi & Sampel	45
C. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	47
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional.....	49
F. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran Umum Laksana Baru Swalayan	65
2. Response Rate	66
3. Gambaran Umum Responden	67
4. Uji Instrumen Data	70
5. Analisis Statistik Deskriptif	75
6. Uji Asumsi Klasik	83
7. Analisis Data	86
8. Uji Hipotesis	90
B. Pembahasan	95

1. Pengaruh kualitas pelayanan, sistem pelacakan online, kepercayaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen.....	95
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	96
3. Pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan konsumen.....	97
4. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen	98
5. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen	99
BAB V PENUTUP	101
A. Simpulan	101
B. Keterbatasan dan Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top brand index	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi operasional kepuasan konsumen	49
Tabel 3.2 Definisi operasional kualitas pelayanan	50
Tabel 3.3 Definisi operasional sistem pelacakan online	51
Tabel 3.4 Definisi operasional kepercayaan	52
Tabel 3.5 Definisi operasional ketepatan waktu	53
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	67
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Sistem Pelacakan Online	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sistem Pelacakan Online	78
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan	79
Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Ketepatan Waktu	80
Tabel 4.13 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4.16 Uji Heteroskedasitas Metode Spearman	85
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	88

Tabel 4.19 Hasil Uji F Hipotesis Pertama	89
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	59
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	61
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	62
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	63
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	64
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	90
Gambar 4.2 Hasil Uji t Hipotesis Kedua	91
Gambar 4.3 Hasil Uji t Hipotesis Ketiga	92
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	92
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	93

DAFTAR IAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisiонер Penelitian	108
Lampiran 2 : <i>Respon Rate</i>	114
Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif Responden.....	119
Lampiran 4 : Nilai Data Tabulasi	121
Lampiran 5 : Hasil Analisis Statistik Deskriptif	141
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas	144
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas	150
Lampiran 8 : Analisis Data	151
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik	152
Lampiran 10: Uji Kecocokan Model	154
Lampiran 11: Tabel r	155
Lampiran 12: Tabel f	157
Lampiran 13: Tabel t	158