

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, SISTEM  
PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN  
(Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**RAHMA DININGSIH**

**2002010099**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, SISTEM  
PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN  
(Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**RAHMA DININGSIH**

**2002010099**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, SISTEM  
PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN**

**(Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RAHMA DININGSIH**

**2002010099**

**Diterima dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



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

**NIK. 2160183**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Rahma Diningsih  
NIM : 2002010099  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)

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

### DEWAN PENGUJI

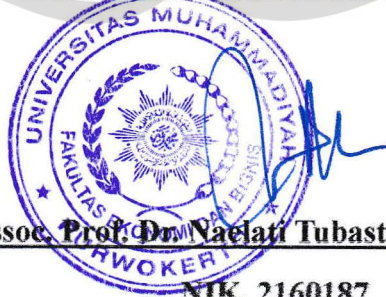
Ketua : HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D (  )  
Anggota 1 : ARINI HIDAYAH, S.E., M.Si (  )  
Anggota 2 : DR. ERNA HANDAYANI, S.E., Ak., M.M (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Diningsih

NIM : 2002010099

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



**Rahma Diningsih**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Diningsih  
NIM : 2002010099  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN (Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformasikan, mengelola 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 saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 Januari 2024

Yang menyatakan,



Rahma Diningsih

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al-Baqarah:286)*

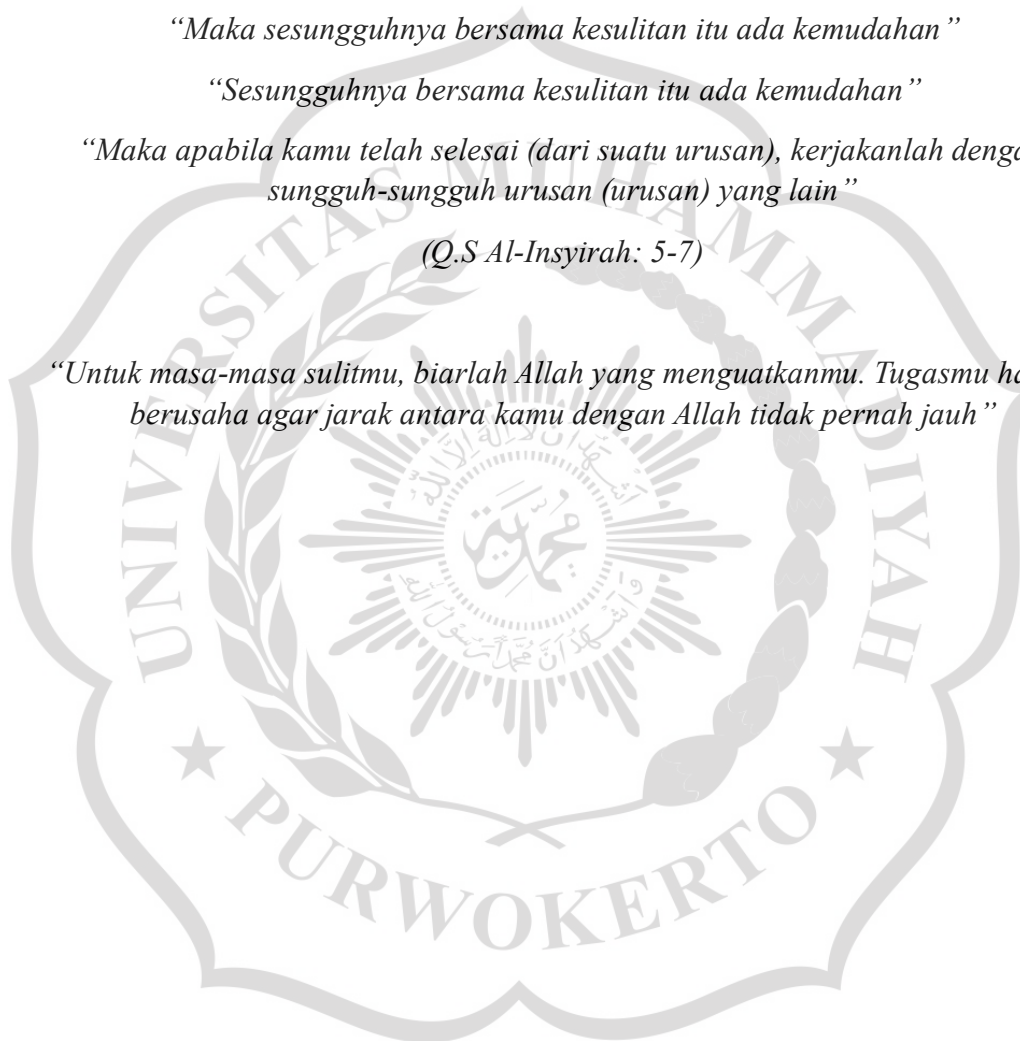
*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*“Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan (urusan) yang lain”*

*(Q.S Al-Insyirah: 5-7)*

*“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”*

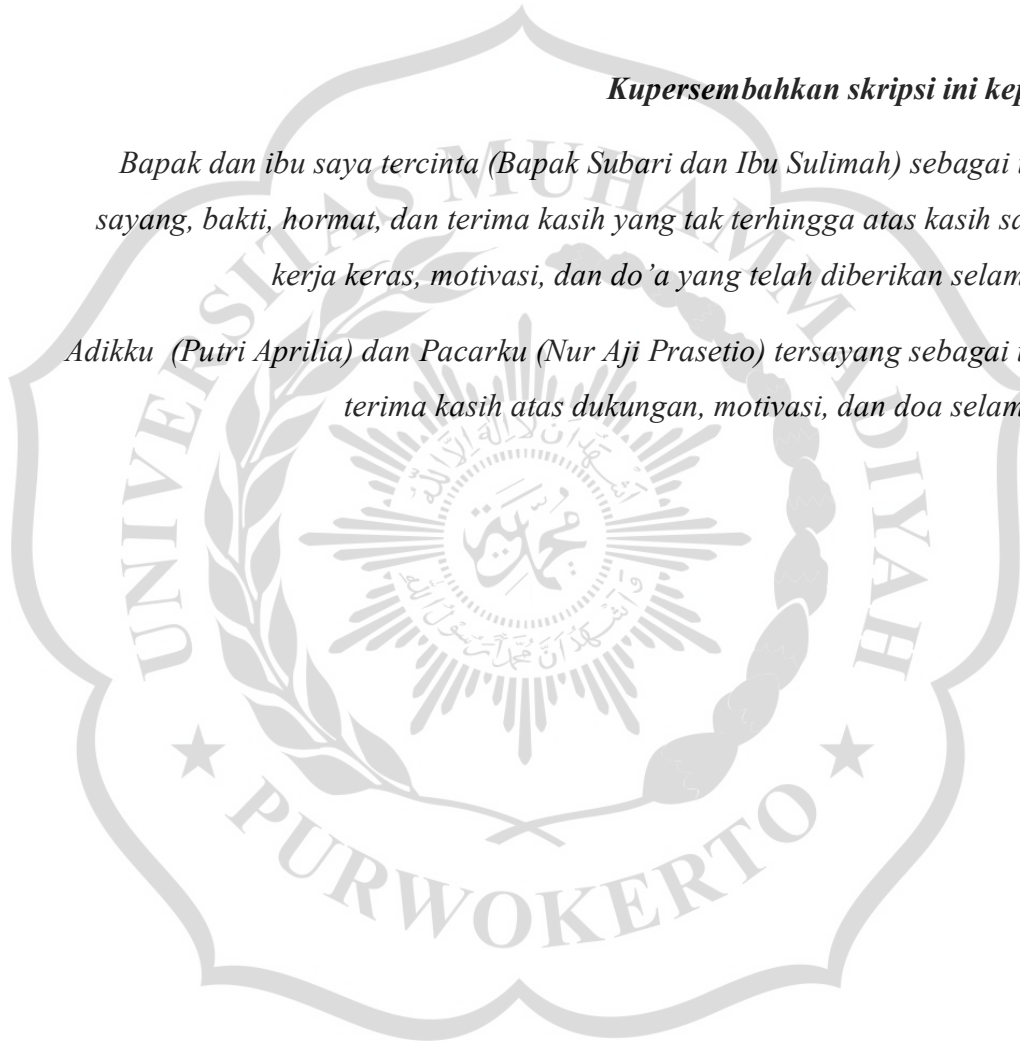


## PERSEMBAHAN

***Kupersembahkan skripsi ini kepada:***

*Bapak dan ibu saya tercinta (Bapak Subari dan Ibu Sulimah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan do'a yang telah diberikan selama ini.*

*Adikku (Putri Aprilia) dan Pacarku (Nur Aji Prasetyo) tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.*



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ppanjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi 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 penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. Suyoto, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Dr. Erna Handayani., Ak., M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua Bapak Subari dan Ibu Sulimah, Adikku Putri Aprilia, serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a, dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

8. Untuk pacarku Nur Aji Prasetyo yang selalu memberikan do'a, dukungan, bantuan, nasihat dan motivasi yang tidak ada habisnya sehingga penulis bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabatku Fika Febrianti terima kasih atas canda tawa, bantuan, masukan dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiin.

Purwokerto, 25 Januari 2024

Penulis,



Rahma Diningsih

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, SISTEM  
PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN**

**(Studi Pada Pelanggan Jasa Layanan J&T Express Di Purwokerto)**

Oleh:

Rahma Diningsih<sup>1</sup>

(Email: [rahmadining@gmail.com](mailto:rahmadining@gmail.com))

Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>

(Email: [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com))

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T Express di Purwokerto. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Purwokerto yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang J&T Express. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 110 sampel dengan beberapa kriteria yang telah disyaratkan. Kueisoner digunakan sebagai alat pengumpul data. Hasil analisis regresi menunjukkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepercayaan, kualitas layanan, sistem pelacakan online, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan

**THE INFLUENCE OF TRUST, SERVICE QUALITY, ONLINE TRACKING SYSTEM AND TIMELINESS ON CUSTOMER SATISFACTION IN DELIVERY SERVICES**

**(Study of J&T Express Service Customers in Purwokerto)**

By:

Rahma Diningsih<sup>1</sup>

(Email: [rahmadining@gmail.com](mailto:rahmadining@gmail.com))

Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>

(Email: [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com))

*Faculty of Economic and Business*

*Muhammadiyah University of Purwokerto*

**ABSTRACT**

The aim of this research is to analyze the influence of trust, service quality, online tracking system and timeliness on customer satisfaction of J&T Express goods delivery services in Purwokerto. The population of this research is the people of Purwokerto who use the J&T Express goods delivery service. The sampling method used was purposive sampling with a total of 110 samples with several predetermined criteria. The questionnaire was used as a data collection tool. The results of the regression analysis show that trust has no effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, online tracking systems have a positive and significant effect on customer satisfaction, timeliness has a positive and significant effect on customer satisfaction.

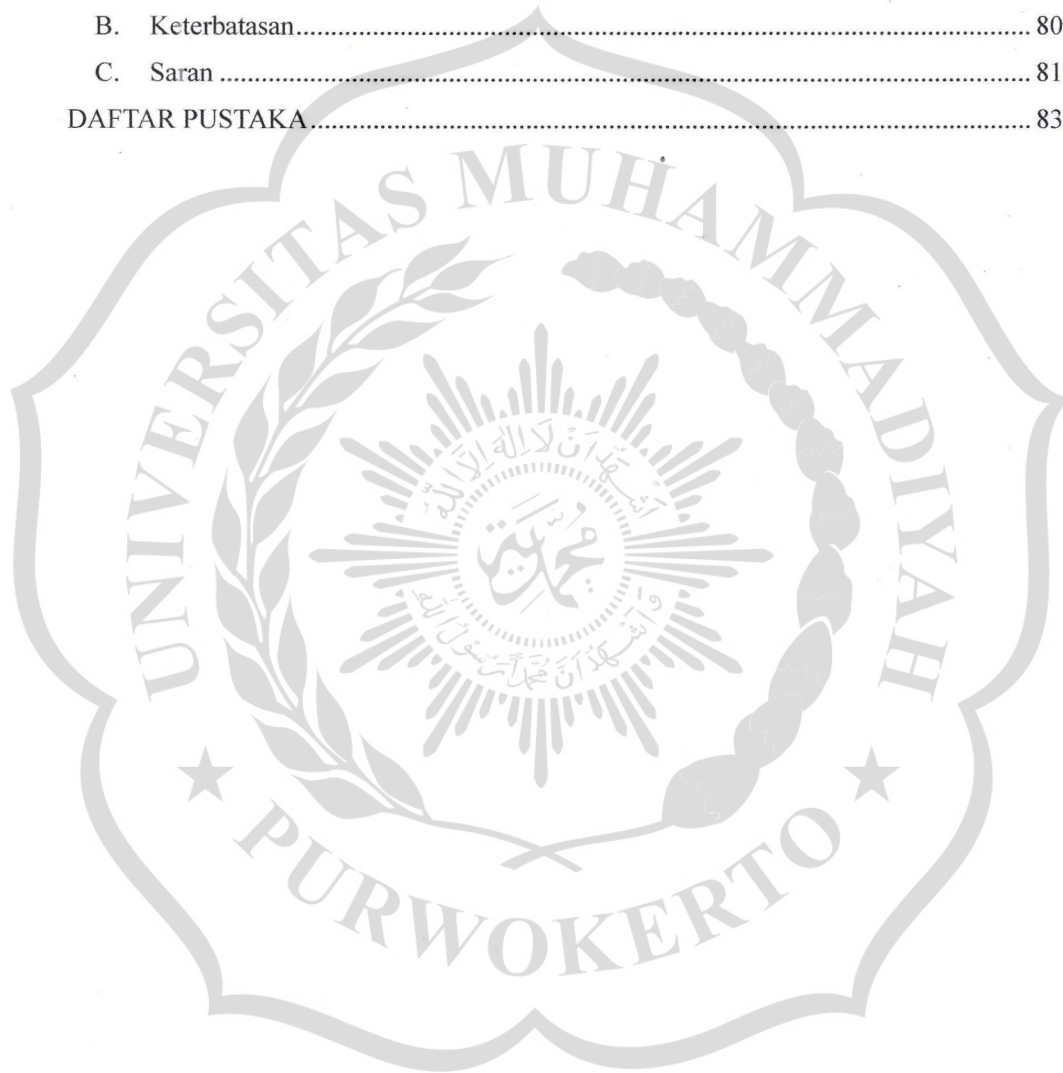
Keywords: trust, service quality, online tracking system, timeliness and customer satisfaction

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perilaku konsumen.....	11
2. Teori Atribusi .....	12
3. Kepuasan Pelanggan .....	13
4. Kepercayaan.....	14
5. Kualitas Layanan.....	15
6. Sistem Pelacakan Online.....	17
7. Ketepatan Waktu .....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	26
1. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	26
3. Pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan .....	27
4. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
C. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
1. Jenis.....	31
2. Sumber .....	32
3. Teknik Pengumpulan Data .....	32
D. Variabel Penelitian .....	32
1. Variabel Bebas (Independen) .....	32
2. Variabel Terikat (Dependen) .....	33
3. Definisi Operasional .....	33
1. Variabel Dependen .....	33
2. Variabel Independen.....	34
4. Metode Analisis Data .....	36
1. Skoring.....	36
2. Uji Statistik Deskriptif .....	36
3. Uji Instrumen Penelitian .....	37
4. Uji Asumsi Klasik.....	37
5. Uji Analisis Data .....	39
6. Uji Kelayakan Model .....	40
7. Uji t (Uji Hipotesis).....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum J&T .....	47
2. Response Rate .....	48
3. Gambaran Umum Responden .....	48
4. Uji Statistik Deskriptif .....	51
5. Uji Instrumen Data.....	58
6. Uji Asumsi Klasik .....	62
7. Analisis Data.....	66
8. Uji Hipotesis .....	70
B. Pembahasan.....	74

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
3. Pengaruh Sistem Pelacakan Online terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan .....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Simpulan .....	80
B. Keterbatasan.....	80
C. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83

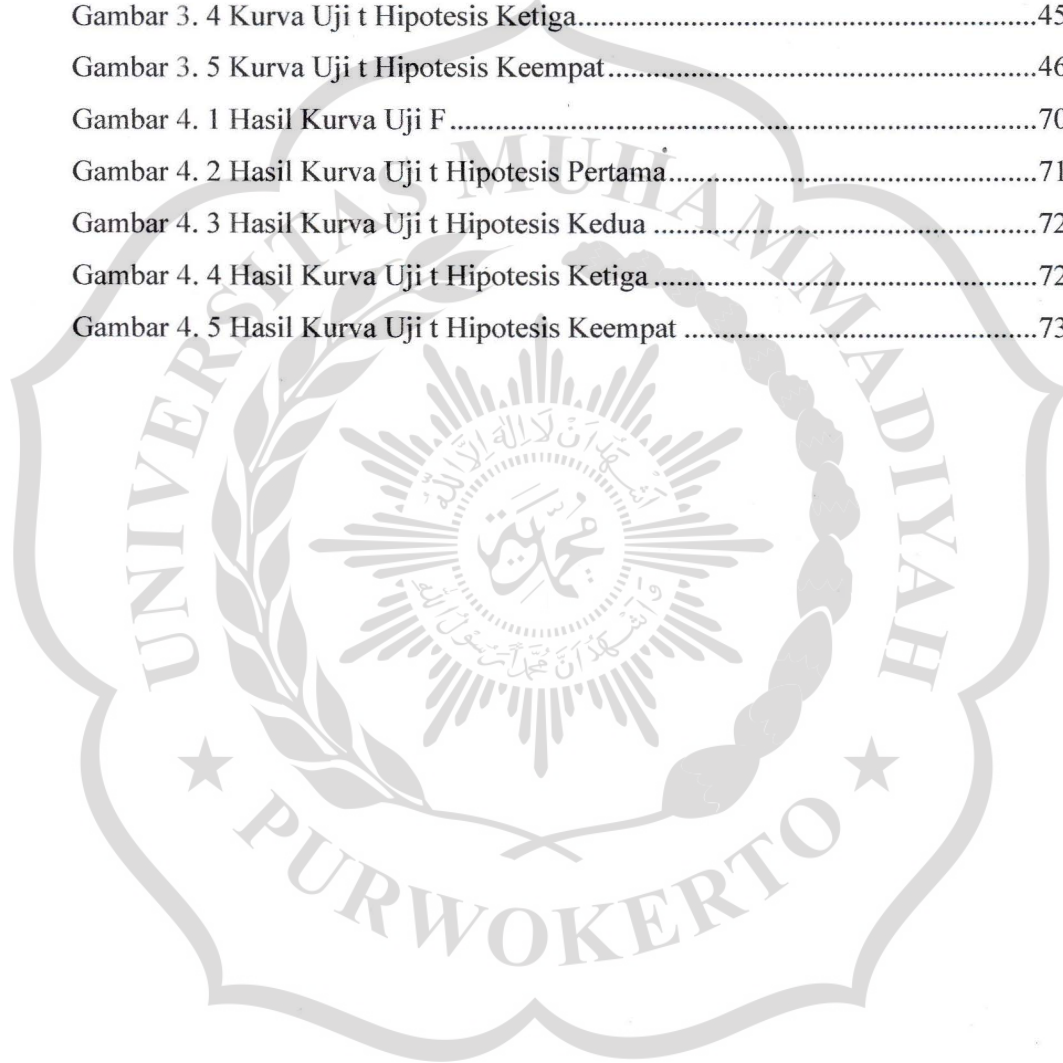


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Rencana Penyebaran Kuesioner .....	31
Tabel 3. 2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 3. 3 Indikator Kepercayaan .....	34
Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Layanan .....	34
Tabel 3. 5 Indikator Sistem Pelacakan Online .....	35
Tabel 3. 6 Indikator Ketepatan Waktu.....	35
Tabel 4. 1 Response rate .....	48
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden.....	49
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	51
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan .....	53
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sistem Pelacakan Online .....	54
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Ketepatan Waktu.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepercayaan (X1) .....	58
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kualitas Layanan (X2) .....	59
Tabel 4. 10 Uji Validitas Sistem Pelacakan Online (X3) .....	59
Tabel 4. 11 Uji Validitas Ketepatan Waktu (X4).....	60
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi.....	68
Tabel 4. 19 Hasil analisis uji F.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. 1 Kurva Uji F .....	42
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	43
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	44
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	45
Gambar 3. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	46
Gambar 4. 1 Hasil Kurva Uji F.....	70
Gambar 4. 2 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	71
Gambar 4. 3 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	72
Gambar 4. 4 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	72
Gambar 4. 5 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisoner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	95
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif Responden .....	98
Lampiran 4 Data Tabulasi Hasil Kueisoner .....	99
Lampiran 5 Hasil Statistik Deskriptif.....	114
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas .....	116
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	120
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	124
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	124
Lampiran 11 Hasil Uji F .....	124
Lampiran 12 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	125
Lampiran 13 Tabel r.....	126
Lampiran 14 Tabel F.....	127
Lampiran 15 Tabel t.....	128