

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN  
(Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**NAJIB AZHARU ROZAN**

**2002010051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN  
(Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di Purwokerto)**



**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**NAJIB AZHARU ROZAN**

**2002010051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN**

**(Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

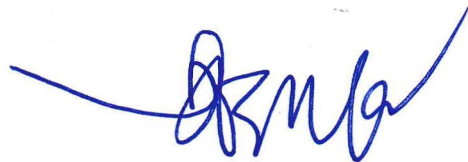
**Oleh:**

**NAJIB AZHARU ROZAN**

**2002010051**

**Diterima dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Dr. M Agung Miftahuddin, S.E, M.Si**

**NIK. 2160159**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Najib Azharu Rozan  
NIM : 2002010051  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang 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 : Dr. M Agung Miftahuddin, S.E., M.Si (  )  
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M (  )  
Anggota 2 : Dr. Wida Purwidiarti, S.E., M.Sc (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 8 Agustus 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 : Najib Azharu Rozan  
NIM : 2002010051  
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, 8 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



**Najib Azharu Rozan**

**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 : Najib Azharu Rozan  
NIM : 2002010051  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN (Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang 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

Tanggal : 8 Agustus 2024

Yang menyatakan,  
  
Najib Azharu Rozan



## MOTTO

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

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

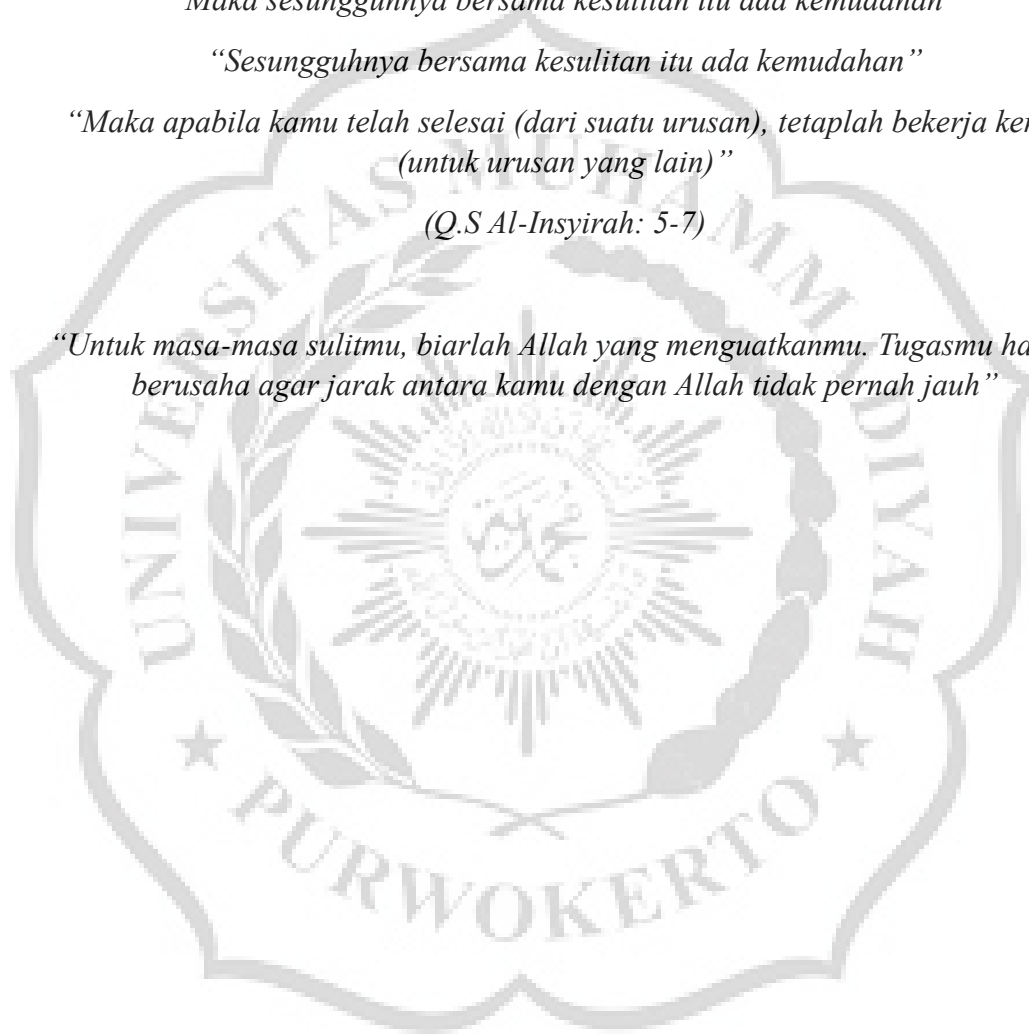
*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*“Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras  
(untuk 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 Zazuli dan Ibu Asymala Husniayati) 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.*

*Kakakku (Lillah Katsrul Amal) dan teman-teman saya sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.*



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. M Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Dr. Wida Purwidianti, S.E., M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. 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.

8. Untuk kedua orang tua Bapak Zazuli dan Ibu Asymala Husniati, Kakakku Lillah Katsrul Amal, serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a, dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk warga INPO PLESIR (Fauzan, Raihan, Zamroni, Faizal, Ryan, dan Iqbal) yang selalu memberikan do'a, dukungan, bantuan, nasihat dan motivasi yang tidak ada habisnya sehingga peneliti bersemangat dalam penyusunan skripsi 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. Amin.

Purwokerto, 8 Agustus 2024

Peneliti,

Najib Azharu Rozan

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN**

**(Studi Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di Purwokerto)**

Oleh:

Najib Azharu Rozan<sup>1</sup>

(Email: [najibar31@gmail.com](mailto:najibar31@gmail.com))

M Agung Miftahuddin<sup>2</sup>

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman di Purwokerto. Populasi penelitian ini adalah masyarakat berdomisili Purwokerto yang menggunakan jasa pengiriman. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 120 sampel dengan beberapa kriteria yang telah disyaratkan. Kueisoner digunakan sebagai alat pengumpul data. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, keamanan barang, kepuasan pelanggan

**THE INFLUENCE OF DELIVERY TIMELINESS, SERVICE QUALITY,  
AND SAFETY OF GOODS ON CUSTOMER SATISFACTION IN  
SHIPPING SERVICES**

**(Study on Goods Delivery Service Customers in Purwokerto)**

By:

Najib Azharu Rozan<sup>1</sup>

(Email: [najibar31@gmail.com](mailto:najibar31@gmail.com))

M Agung Miftahuddin<sup>2</sup>

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

*Faculty of Economic and Business*

*Muhammadiyah University of Purwokerto*

***ABSTRACT***

The purpose of this study was to analyze the effect of timeliness of delivery, service quality, security of goods on customer satisfaction of delivery services in Purwokerto. The population of this study were people living in Purwokerto who used delivery services. The sampling method used was purposive sampling with a total of 120 samples with several criteria that have been required. Questionnaires were used as data collection tools. The results of regression analysis show that the timeliness of delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, security of goods has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: timeliness of delivery, quality of service, safety of goods,  
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.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. Teori Atribusi.....	11
3. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	13
4. Kualitas Pelayanan.....	14
5. Keamanan Barang.....	17

6. Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Metode Pengumpulan Data.....	34
C. Variabel Penelitian .....	35
D. Definisi Operasional.....	35
E. Indikator dan Item Pernyataan .....	37
F. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum Jasa Pengiriman.....	47
2. Response Rate .....	47
3. Gambaran Umum Responden .....	48
4. Analisis Statistik Deskriptif .....	51
5. Uji Instrumen Data.....	59
a. Uji Validitas.....	59
b. Uji Reliabilitas.....	61
6. Uji Asumsi Klasik .....	62
a. Uji Normalitas .....	62
b. Uji Multikolinearitas .....	63
c. Uji Heteroskedastisitas .....	64
7. Analisis Data .....	65
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
b. Uji Kecocokan Model.....	66
B. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>

A. Simpulan .....	76
B. Keterbatasan.....	76
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79

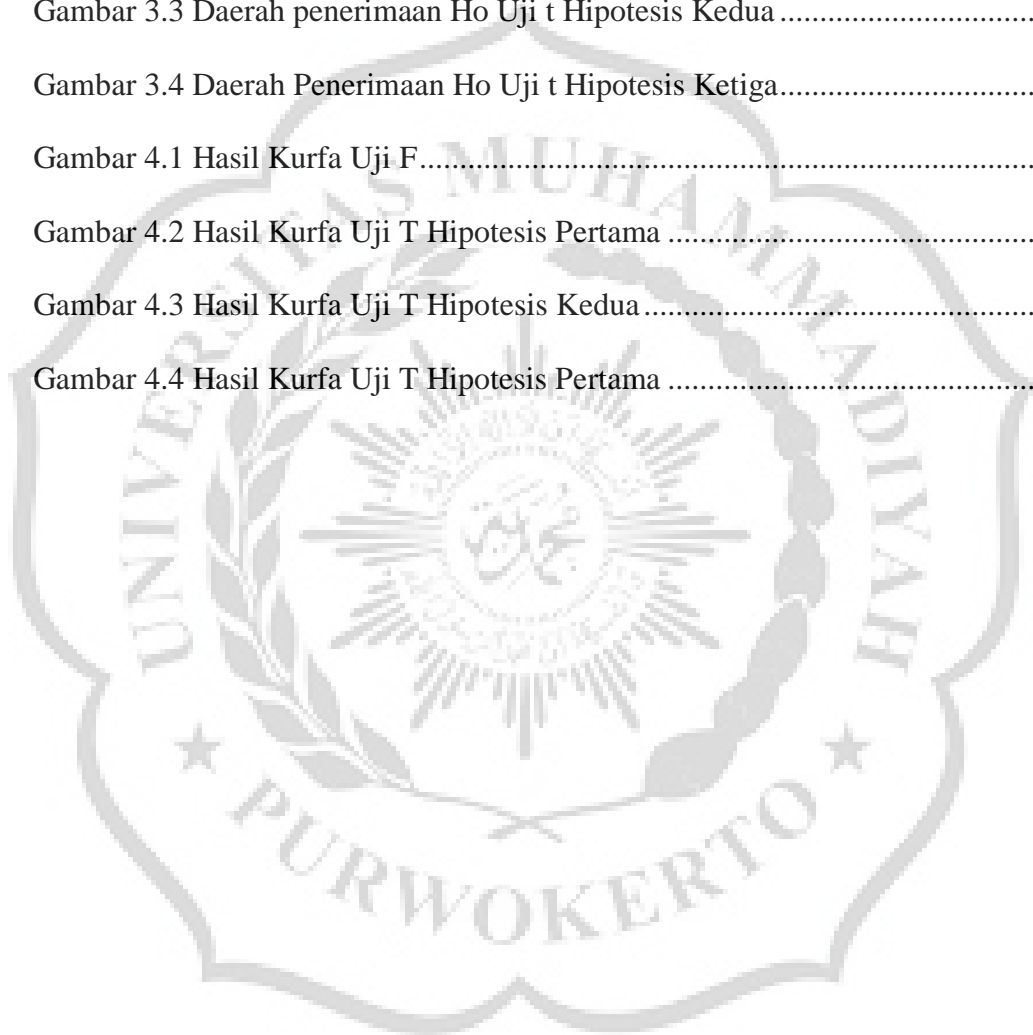


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pernyataan .....	37
Tabel 4.1 Response Rate .....	49
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden .....	49
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Ketepatan Waktu Pengiriman .....	53
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keamanan Barang .....	57
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 4. 7 Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) .....	61
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	61
Tabel 4. 9 Uji Validitas Keamanan Barang (X3) .....	62
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4. 12 Seleksi Data Casewise .....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinan.....	69
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Uji F.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	45
Gambar 3.2 Daerah penerimaan Ho Uji t Hipotesis Kesatu .....	46
Gambar 3.3 Daerah penerimaan Ho Uji t Hipotesis Kedua .....	46
Gambar 3.4 Daerah Penerimaan Ho Uji t Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 4.1 Hasil Kurfa Uji F.....	71
Gambar 4.2 Hasil Kurfa Uji T Hipotesis Pertama .....	73
Gambar 4.3 Hasil Kurfa Uji T Hipotesis Kedua.....	74
Gambar 4.4 Hasil Kurfa Uji T Hipotesis Pertama .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden .....	89
Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif Responden.....	95
Lampiran 4 : Data Tabulasi Hasil Kuesioner .....	97
Lampiran 5 : Hasil Statistik Deskriptif .....	109
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	111
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	114
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik .....	115
Lampiran 9 : Uji Hipotesis.....	118
Lampiran 10 : R Tabel .....	120
Lampiran 11 : F Tabel.....	124
Lampiran 12 : T Tabel.....	128
Lampiran 12 : Bukti Penyebaran Kuesioner.....	132
Lampiran 12 : Surat Keterangan Turnitin .....	133
Lampiran 15 : Cek Index Turnitin .....	134