

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN  
(STUDI KASUS PADA PT. JNE DI SURAKARTA)**



**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**MUHAMMAD AJI SAIFUDIN**  
**B 100 140 305**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN (STUDI KASUS PADA  
PT. JNE) “

Yang disusun oleh :

**MUHAMMAD AJI SAIFUDIN**

**B 100 140 305**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta, 4 Oktober 2018

Pembimbing Utama



(Imronudin, SE., M.Si, Ph.D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, SE, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMMAD AJI SAIFUDIN**  
.....  
NIRM : **B 100 140 305**  
.....  
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**  
.....  
Judul Skripsi : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN (STUDI  
KASUS PADA PT. JNE)”**.  
.....  
.....  
.....  
.....

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 4 Oktober 2018

.....  
Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD AJI SAIFUDIN**

## *MOTTO*

“Nikmatilah Prosesnya Ketimbang Hasilnya”.

(Warren Buffet)

*“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”*

(Q.S. Yusuf: 87)

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, dan Restu dari orang tua kita agar kesuksesan berjalan dengan lancar”.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus pada PT. JNE)”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Imron Rosyadi, SE.,M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 4 Oktober 2018

Penulis

Muhammad Aji Saifudin

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Pengembangan Hipotesis .....	22
D. Kerangka Berfikir .....	30
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Populasi dan Sampel .....	32
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
D. Definisi Operasional dan Pengukurannya .....	33
E. Data dan Sumber Data .....	38
F. Metode Pengumpulan Data .....	38



	G. Metode Analisis Data .....	39
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden .....	45
	B. Analisis Data .....	49
	C. Pembahasan .....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Keterbatasan Penelitian .....	66
	C. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Pendidikan Tinggi .....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Usia .....	47
Tabel 4.4 Deskripsi Pendapatan .....	48
Tabel 4.5 Deskripsi Pekerjaan .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (KEPU) .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Pasar <i>E-Commerce</i> di Indonesia Tahun 2013-2018 .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Analisis Identitas Responden

Lampiran 3. Hasil Analisis Jawaban Responden

Lampiran 4. Hasil Olahan SPSS

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Studi dilakukan pada konsumen pengguna jasa PT. JNE. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 100 responden yang menjadi konsumen PT. JNE tersebut. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*,  
Kepuasan Konsumen

## *ABSTRACT*

*This study aims to influence the dimensions of service quality on customer satisfaction. The study is carried out on consumers of service users of PT. JNE. Samples taken in the study were 100 respondents who became consumers of PT. The JNE. The analytical method used is multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis found it can be explained that the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) have a positive and significant influence on customer satisfaction.*

*Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Consumer Satisfaction*