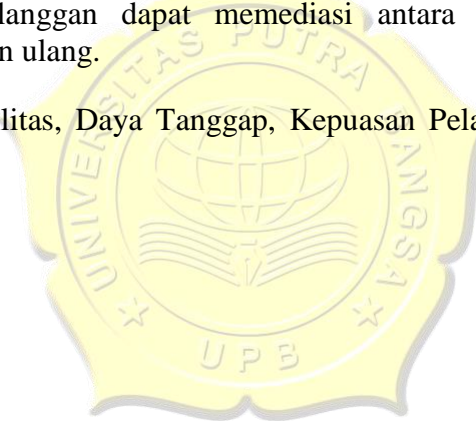


ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reliabilitas dan daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi pada pelanggan J&T Express di Kebumen). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express Cabang Kebumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* sebanyak 105 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner menggunakan Google Formulir. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan statistik meliputi, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, analisis jalur, dan sobel test dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang, daya tanggap tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang, kepuasan pelanggan dapat memediasi antara reliabilitas dengan keputusan penggunaan ulang, kepuasan pelanggan dapat memediasi antara daya tanggap dengan keputusan penggunaan ulang.

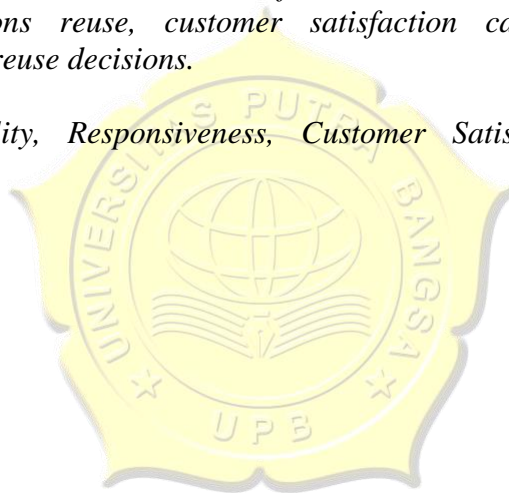
Kata Kunci: Reliabilitas, Daya Tanggap, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Penggunaan Ulang.



ABSTRACT

This research aims to determine the effect of reliability and responsiveness on reuse decisions through customer satisfaction as a mediating variable (study of J&T Express customers in Kebumen). The population in this research is all J&T Express Kebumen Branch customers. The sampling technique used in this research was a nonprobability sampling method of 105 people with a purposive sampling technique. The data collection technique is by distributing questionnaires using Google Forms. The data analysis techniques used in this research are descriptive and statistical analysis including instrument testing, classical Asumi test, hypothesis testing, correlation analysis, path analysis, and sobel test with the help of the SPSS 22 for Windows program. The results of the research explain that reliability influences customer satisfaction, responsiveness influences customer satisfaction, reliability influences reuse decisions, responsiveness has no influence on reuse decisions, customer satisfaction influences reuse decisions, customer satisfaction can mediate between reliability and usage decisions reuse, customer satisfaction can mediate between responsiveness and reuse decisions.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Customer Satisfaction, And Reuse Decisions.*



HALAMAN MOTTO

“Lebih baik hancur berkeping-keping karena bergerak daripada membusuk dalam diam”.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya (Ibu Ratini dan Bapak Misno) atas doa dan dukungan baik secara moril maupun materil demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH RELIABILITAS DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kebumen)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan arahan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, dorongan, dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa dalam setiap langkah dan usaha penulis sehingga skripsi ini terwujud.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya bagi kesuksesan penelitian ini.

Penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kebumen, 04 April 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Miharti', enclosed within a hand-drawn oval shape.

Miharti

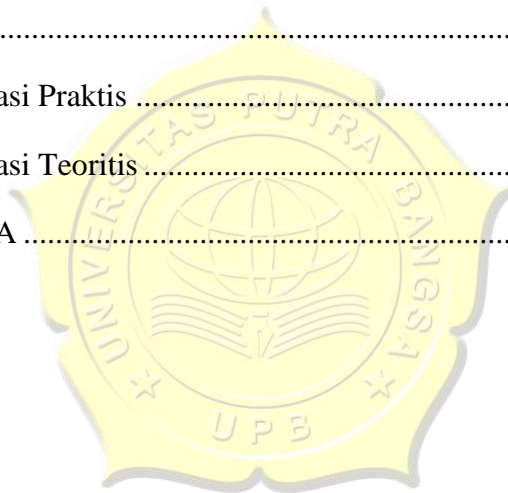
NIM 205504265

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPEL DEPAN..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Batasan Masalah | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis..... | 12 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis | 12 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 13 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 2.1. | Tinjauan Teori..... | 13 |
| 2.1.1. | Keputusan Penggunaan Ulang | 13 |
| 2.1.2. | Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.1.3. | Reliabilitas | 21 |
| 2.1.4. | Daya Tanggap | 24 |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3. | Hubungan Antar Variabel..... | 33 |
| 2.4. | Model Empiris | 36 |
| 2.5. | Hipotesis | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 39 |
| 3.1. | Objek dan Subjek Penelitian..... | 39 |
| 3.1.1. | Objek Penelitian..... | 39 |
| 3.1.2. | Subjek Penelitian..... | 39 |
| 3.2. | Variabel Penelitian..... | 39 |
| 3.3. | Definisi Operasional Variabel..... | 40 |
| 3.4. | Instrumen atau Alat Pengumpulan Data | 45 |
| 3.5. | Data dan Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| 3.5.1. | Jenis Data | 47 |
| 3.5.2. | Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.6. | Populasi dan Sampel..... | 48 |
| 3.6.1. | Populasi..... | 48 |
| 3.6.2. | Sampel..... | 48 |
| 3.7. | Teknik Analisis | 50 |
| 3.7.1. | Analisis Deskriptif | 50 |
| 3.7.2. | Analisis Statistik | 51 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 64 |
| 4.1. Analisis Deskriptif | 64 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 64 |
| 4.1.2. Data Profil Responden | 65 |
| 4.2. Analisis Statistik | 68 |
| 4.3. Pembahasan..... | 93 |
| BAB V SIMPULAN | 100 |
| 5.1. Simpulan | 100 |
| 5.2. Keterbatasan..... | 101 |
| 5.3. Implikasi | 102 |
| 5.3.1. Implikasi Praktis | 102 |
| 5.3.2. Implikasi Teoritis | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | 108 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel I- 1 Hasil Observasi Pengguna Jasa Ekspedisi yang sering digunakan masyarakat Kebumen | 3 |
| Tabel I- 2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Sehingga Melakukan Penggunaan Ulang Pada J&T Express di Kebumen | 4 |
| Tabel II- 1 Tabel Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Penggunaan Ulang | 41 |
| Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan | 43 |
| Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel Reliabilitas | 44 |
| Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel Daya Tanggap | 45 |
| Tabel III- 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 59 |
| Tabel IV- 1 Jenis Kelamin Responden | 65 |
| Tabel IV- 2 Usia Responden | 66 |
| Tabel IV- 3 Pekerjaan Responden | 67 |
| Tabel IV- 4 Penghasilan Responden | 68 |
| Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas | 70 |
| Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap | 70 |
| Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 71 |
| Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Ulang | 72 |
| Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas | 73 |
| Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1 | 74 |
| Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2 | 74 |
| Tabel IV- 12 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1 | 77 |
| Tabel IV- 13 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2 | 78 |
| Tabel IV- 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1 | 79 |
| Tabel IV- 15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2 | 80 |
| Tabel IV- 16 Koefisien Jalur | 82 |
| Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1 | 83 |
| Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2 | 83 |
| Tabel IV- 19 Hasil Uji Analisis Korelasi | 84 |

| | |
|--|----|
| Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1 | 86 |
| Tabel IV- 21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2..... | 87 |
| Tabel IV- 22 Hasil Uji Sobel Test 1..... | 93 |
| Tabel IV- 23 Hasil Uji Sobel Test 2..... | 93 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| <i>Gambar II- 1 Kerangka Pemikiran</i> | 37 |
| <i>Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1</i> | 75 |
| <i>Gambar IV- 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2</i> | 76 |
| <i>Gambar IV- 3 Diagram Jalur</i> | 91 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Koefisien Jalur
- Lampiran 9 Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 10 Hasil Analisis Korelasi
- Lampiran 11 Hasil Sobel Test
- Lampiran 12 Tabel Distribusi r
- Lampiran 13 Tabel Distribusi t
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal

