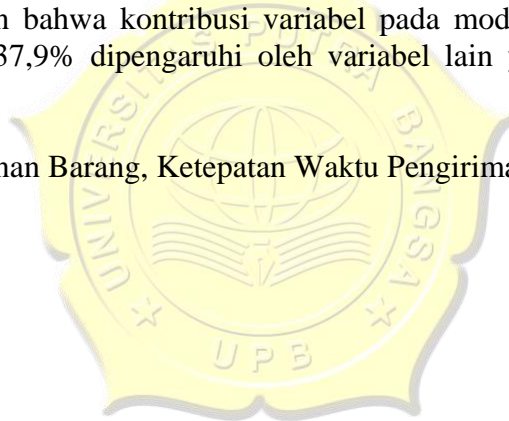


ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keamanan Barang, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Sistem Pelacakan *Online* terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa layanan pengiriman J&T *Express* minimal 2 kali. Instrument yang digunakan yaitu kuesioner yang disebarakan secara *online* lewat *google form* dengan pengukuran data menggunakan *skala likert*. Penelitian ini menggunakan 100 orang sampel. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda oleh SPSS program 25. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) Keamanan Barang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen. 2) Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen. 3) Sistem Pelacakan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa pengiriman J&T *Express* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan nilai *Adjusted R square* menunjukkan bahwa kontribusi variabel pada model ini sebesar 62,1%, sedangkan sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini.

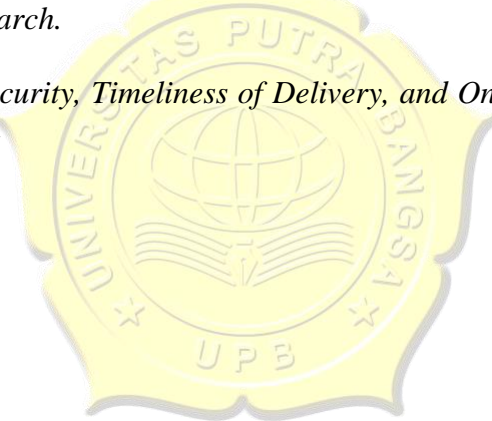
Kata kunci: Keamanan Barang, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Sistem Pelacakan *Online*



ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Goods Security, Timeliness of Delivery, and Online Tracking System on Customer Satisfaction of J&T Express Delivery Services in Kebumen Regency. This type of research is quantitative research. Sampling used non-probability sampling with purposive sampling technique. Respondents in this research are consumers who have used the J&T Express delivery service at least twice. The instrument used is a questionnaire distributed online via Google Form with data measurement using a Likert scale. This research used a sample of 100 people. The analysis technique used is multiple linear regression analysis by SPSS program 25. The results of the research explain that 1) Goods security does not have a significant effect on customer satisfaction with J&T Express delivery services in Kebumen Regency. 2) Timeliness of delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction with J&T Express delivery services in Kebumen Regency. 3) The Online Tracking System has a positive and significant effect on customer satisfaction with J&T Express delivery services in Kebumen Regency. Based on the Adjusted R square value, it shows that the contribution of variables in this model is 62.1%, while 37.9% is influenced by other variables that are not explained by this research.

Keywords: *Goods Security, Timeliness of Delivery, and Online Tracking System, Customer Satisfaction*



HALAMAN MOTTO

“Lakukanlah hal baik dimanapun, kapanpun, dan kepada siapapun”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya ucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua (Ibu Husaeni Hidayati dan Bapak Misbahudin) yang telah memberi dukungan, doa dan bantuan baik secara moril maupun materil demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada Tante tersayang saya Nur Faizah dan Om Kasirin yang selalu memberikan dukungan, doa dan bantuan secara moril dan material dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Pak Muhammad Baehaqi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini
4. Almamater yang saya banggakan Universitas Putra Bangsa
5. Sahabat serta teman-teman seperjuangan Manajemn regular A angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT, atas ridho dan rahmat serta keyakinan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan dengan baik penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH KEAMANAN BARANG, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, DAN SISTEM PELACAKAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA LAYANAN PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI KABUPATEN KEBUMEN”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih 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 Muhammad Baehaqi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat, dorongan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa
5. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan motivasi, dukungan material dan non material, serta doa restu kepada penulis agar terselesaikanya penelitian skripsi ini.

6. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya bagi kesuksesan penelitian ini.

Penulis sadar laporan ini masih banyak kekurangan. Namun, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca

Kebumen, 20 April 2024



Tania Mu'minatus Sholikhah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG 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.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Kepuasan pelanggan.....	14

2.1.2.	Keamanan Barang	17
2.1.3.	Ketepatan Waktu Pengiriman	20
2.1.4.	Sistem Pelacakan <i>Online</i>	22
2.2.	Penelitian Terdahulu	24
2.3.	Hubungan Antar Variabel	26
2.4.	Model Empiris	27
2.5.	Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	30
3.2.	Variabel Penelitian	30
3.3.	Definisi Operasional Variabel	31
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	34
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.	Populasi dan Sampel	38
3.7.	Teknik Analisis Data	40
BAB IV		51
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		51
4.1.	Analisis Deskriptif	51
4.2.	Analisis Statistik	55
BAB V		74
SIMPULAN		74
5.1.	Simpulan	74
5.2.	Keterbatasan	75
5.3.	Implikasi	76
5.3.1	Implikasi Praktis	76

5.3.2 Implikasi Teoritis	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Jasa Layanan Pengiriman Yang ada Di Indonesia.....	2
Tabel I - 2 Data Jasa Expedisi Yang Sering Digunakan Publik Tahun 2022	3
Tabel I - 3 Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Pengiriman	6
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel Kemudahan Penggunaan pada Kuisisioner	32
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel Kemudahan Penggunaan pada Kuisisioner	33
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel Nilai Pelanggan.....	34
Tabel IV- 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV- 2 Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel IV- 3 Responden berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel IV- 4 Responden berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Keamanan Barang (X1).....	54
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	56
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Pelacakan Online (X3)	57
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolinearitas	60

Tabel IV- 11 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov Test.....	61
Tabel IV- 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	64
Tabel IV- 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	65
Tabel IV- 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Desain Penelitian.....	28
Gambar IV – 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Gambar IV – 2 Hasil Uji Normalitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 Tabel r
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal

