

HALAMAN MOTTO

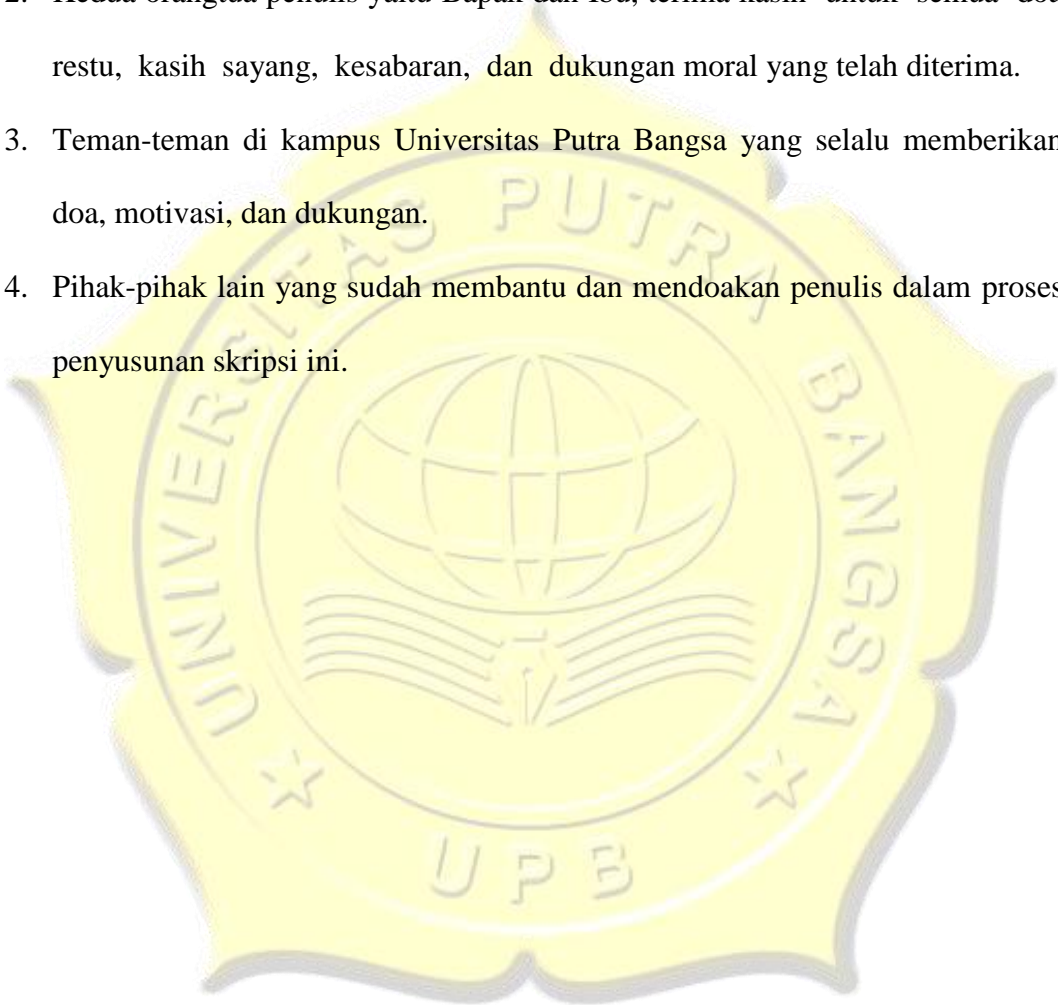
“Yang terpenting, bukanlah seberapa besar mimpi kalian melainkan seberapa besar kalian mewujudkan mimpi itu”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada diri sendiri yang sudah mau berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dan mau terus belajar untuk menjadi lebih baik kedepannya.
2. Kedua orangtua penulis yaitu Bapak dan Ibu, terima kasih untuk semua doa restu, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan moral yang telah diterima.
3. Teman-teman di kampus Universitas Putra Bangsa yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan.
4. Pihak-pihak lain yang sudah membantu dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.



ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna J&T di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini dilakukan pada pengguna J&T di Kabupaten Kebumen. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan hasil perhitungannya berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menguji variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.



ABSTRACT

This research examines the influence of convenience, trust, and service quality on J&T user satisfaction in Kebumen Regency. This research was conducted on J&T users in Kebumen Regency. This sampling technique uses a purposive sampling technique, with the calculation results amounting to 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis in this research uses multiple linear regression analysis which aims to test the variables of convenience, trust and service quality on user satisfaction. The research results show that the variables of convenience, trust and service quality have a positive effect on user satisfaction.

Keywords: *Convenience, Trust, Service Quality, and User Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna J&T di Kabupaten Kebumen (Studi Pada Pengguna J&T di Kabupaten Kebumen)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan. Proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan, bimbingan, kerja sama, serta dukungan dari pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu penulis mendapatkan ilmu pengetahuan dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Pihak-pihak lain yang sudah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi pihak yang

mebutuhkannya.

Kebumen,
Penulis

Kiti Dwi Apriana
NIM. 195503710



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Teori.....	13
2.1.2. Kemudahan.....	16
2.1.3. Kepercayaan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	30
2.4. Model Empiris.....	32
2.5. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	35
3.2. Variabel Penelitian	35
3.3. Definisi Operasional Variabel	36
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5. Data dan Teknik Pengupulan Data	42
3.6. Populasi dan Sampel	45
3.7. Teknik Analisis.....	47
3.8. Teknik Analisis.....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.2 Analisis Deskriptif.....	59
4.3 Analisis Statistik.....	63
4.4 Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Keterbatasan	81
5.3 Implikasi.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Top Brand Indonesia 2019 – 2022.....	2
Tabel I - 2 Hasil Observasi Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa J&T di Kabupaten Kebumen.....	4
Tabel IV - 1 Alamat (Kecamatan) Responden	60
Tabel IV - 2 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel IV - 3 Usia Responden.....	61
Tabel IV - 4 Pekerjaan Responden.....	62
Tabel IV - 5 Jangka Waktu Penggunaan Responden	62
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)	63
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	64
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3).....	65
Tabel IV - 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	65
Tabel IV - 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel IV - 11 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel IV - 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel IV - 13 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	72
Tabel IV - 14 Hasil Uji F (Uji Simultan)	73
Tabel IV - 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1 Model Empiris	33
Gambar IV - 1 Hasil Uji Normalitas	67
Gambar IV - 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 2 Data Responden	90
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner	93
Lampiran 4 Data Hasil Uji SPSS.....	98
Lampiran 5 Tabel t	103
Lampiran 6 Tabel F	106
Lampiran 7 Tabel r.....	109
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Skripsi	112
Lampiran 9 Kartu Peserta Seminar	113

