

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JNE DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Hafifah Lilis Stianti

1911102431096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

2023

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Hafifah Lilis Stianti

1911102431096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JNE DI KOTA SAMARINDA**

Oleh:

Haffah Lilis Stianti

1911102431096

Samarinda, 27 Juni 2023

Telah disetujui oleh:

Pembimbing,



Marsha Anindita, S.E., M.S.M.

NIDN : 1114099102

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


PENGARUH *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JNE DI KOTA SAMARINDA


Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Hafifah Lilis Stianti
NIM : 1911102431096
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 27 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M. ()
NIDN: 1125109301

Penguji II : Marsha Anindita, S.E., M.S.M. ()
NIDN: 1114099102

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik

Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

Ketua
Program Studi Manajemen

Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN : 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hafifah Lilis Stianti
NIM : 1911102431096
Program Studi : Manajemen
Email : lilisstianti@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Hafifah Lilis Stianti

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki fokus untuk memperoleh wawasan terkait pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda. Subjek atau Objek yang terdapat dalam penulisan penelitian ini merupakan keseluruhan pelanggan JNE di Kota Samarinda. Penulisan ini memanfaatkan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang dimanfaatkan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang diraih dengan menggunakan *purposive sampling*. Mekanisme perolehan data memanfaatkan kuesioner dengan media bentuk *google form*. Metode pengolahan data pada penelitian ini yaitu SPSS versi 24. Untuk hasil atau output dari proses penelitian ini menjelaskan, *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Responsiveness*

ABSTRACT

This study has a focus on gaining insight regarding the effect of Responsiveness on JNE Customer Satisfaction in Samarinda City. The subjects or objects contained in the writing of this research are all JNE customers in Samarinda City. This writing utilizes a quantitative descriptive research approach. The sample used in this study was 150 respondents who were obtained using purposive sampling. The data acquisition mechanism utilizes a questionnaire with the media in the form of Google Form. The data processing method in this study was SPSS version 24. The results or output of this research process explained that Responsiveness had a positive and significant effect on JNE Customer Satisfaction in Samarinda City.

Keywords: Customer Satisfaction, Responsiveness

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring doa sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan doa sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada, para mushonnifin, para ulama, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiadji Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi., M.M., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Marsha Anindita, S.E., M.S.M. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar mengarahkan, membimbing dan memberikan masukan-masukan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap skripsi ini.

6. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Untuk rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung saya ucapkan terima kasih sudah membantu pelaksanaan penelitian.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 27 Juli 2023

Hafifah Lilis Stianti
1911102431096

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Kajian Pustaka	11
C. Kerangka Konseptual	24
D. Perumusan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Data.....	39
C. Analisis Deskriptif	41
D. Analisis Data	43

E. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ukuran Pasar Logistik Indonesia 2015-2020.....	1
Gambar 1.2 Hasil Komparasi Keunggulan Brand.....	3
Gambar 1.3 Hasil Komparasi Keunggulan Brand.....	3
Gambar 1.4 Komparasi Aduan Jasa Terbanyak 2021	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Kurva Normal P-P Plot	45
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Indikator	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Skala Interval	42
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	47
Tabel 4.7 Hasil Uji T	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	58
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik	59
Lampiran 4 Regresi Linier Sederhana.....	60
Lampiran 5 Pengujian Hipotesis	61