

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

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Putri Nurul Zam Zam

1911102431160

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

MEI 2023

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE

Di Kota Samarinda

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Putri Nurul Zam Zam

1911102431160

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

MEI 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

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

Oleh:

Putri Nurul Zam Zam

1911102431160

Samarinda, 05 Juli 2023

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,



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

NIDN : 1114099102

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA


Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Putri Nurul Zam Zam
NIM : 1911102431160
Program Studi : Manajemen Internasional.

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.


Susunan Penguji:

Penguji 1 : Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M ()
NIDN. 1125109301


Penguji 2 : 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

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan *e-commerce* pasca Covid-19 yang telah mempengaruhi industri logistik di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Reliability* (keandalan) layanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan melalui *google form* kepada pelanggan JNE yang berada di Kota Samarinda dan peneliti berhasil mengumpulkan sebanyak 150 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas), uji hipotesis (uji t dan uji koefisiensi determinisasi R^2). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pelanggan merasa JNE adalah perusahaan jasa yang dapat dipercaya dan diandalkan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Reliability*

ABSTRACT

Along with post-Covid-19 e-commerce developments that have affected the logistics industry in Indonesia. This research was conducted to determine the effect of reliability on JNE customer satisfaction in Samarinda City. This research was conducted using a questionnaire distributed via Google form to JNE customers in Samarinda City and the researchers managed to collect as many as 150 respondents. The data analysis method used in this study is the data instrument test (validity and reliability test), hypothesis testing (t test and R² coefficient determination test). The results of this study indicate that reliability has a significant positive effect on customer satisfaction because it has provided services that are as promised so that customers feel that JNE is a service company that can be trusted and relied upon.

Keywords: *Customer Satisfaction, Reliability*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan mohon doanya atas segala rahmat dan berkah yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul ini **“Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda”**.

Tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari Universitas Muhammadiyah, Program Studi Manajemen Kalimantan Timur dan Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik dalam sastra satu (S1). Selain itu, ini jauh dari sempurna dan membutuhkan bimbingan yang kuat dari teman teman saya dan pembimbing tugas akhir saya mengenai pola pikir dan pemahaman para peneliti yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D, M.S, 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 –

masukannya yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M, selaku dosen penguji yang telah banyak membantu membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya sendiri ayahanda Irawan dan Ibunda Nurhidayah yang tanpa hentinya agar selalu memberikan doa, semangat serta dukungannya agar penulis dapat mencapai cita – cita.
7. Kepada rekan tercinta saya Clarine Amanda Putri, Shalsha Febriyani Rushend dan Robi Ramadani yang telah memberikan doa dan semangat tanpa henti selama penyusunan skripsi ini.
8. Rekan – Rekan kelompok Kolaborasi Riset Dosen dan Mahasiswa (KDM), Nur Syifa, Hafifah Lilis, Dhea Feby Maudina dan Evan Julio yang telah bekerjasama dengan baik selama penelitian ini.
9. Kepada diri saya sendiri khususnya, yang telah berjuang hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai keterbatasan dan hambatan yang terjadi selama penyelesaian penelitian.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat dipersembahkan, semoga yang telah diberikan menjadi amal ibadah.
Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan. Kritik dan

saran dari semua pihak saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Samarinda, 04 Mei 2023

Putri Nurul Zam Zam

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN TEORI.....	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Teori dan Kajian Pustaka.....	10
C. Kepuasan Pelanggan.....	13
D. <i>Reliability</i> (kehandalan).....	17
E. Kerangka Konseptual.....	18
F. Perumusan Hipotesis.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Definisi operasional dan Pengukuran variabel.....	21
D. Data dan Metode Pengambilan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data.....	25

F. Uji Hipotesis.....	29
BAB IV	31
PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
B. Deskripsi Data	31
C. Analisis Deskriptif.....	33
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
E. Pembahasan.....	40
BAB V.....	42
PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Keterbatasan penelitian.....	43
C. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	6
Table 3. 1 Definisi Variabel Operasional.....	22
Table 3. 2 Nilai Skala Likert.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif <i>Reliability</i>	33
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4. 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	38
Tabel 4. 6 Hasil Koefisiensi Determinisasi (R ²)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ukuran Pasar Logistik Indonesia 2015-2020.....	1
Gambar 1. 2 Hasil Komparasi Keunggulan Brand	3
Gambar 1. 3 Komparasi Aduan Jasa Terbanyak 2021	3
Gambar 4. 1 <i>Normal Probablity Plot</i>	36
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatteplot Heterokedastisitas</i>	37