

**PENGARUH *TANGIBILITY* DAN *TIMELINESS* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**Evan Julio Bangkit Gunawan**

**1911102431330**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI BISNIS DAN POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR JANUARI  
2024**

**PENGARUH *TANGIBILITY* DAN *TIMELINESS* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan oleh:**

**Evan Julio Bangkit Gunawan**

**1911102431330**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
BISNIS DAN POLITIK UNIVERSITAS MUHAMADIYAH  
KALIMANTAN TIMUR JANUARI 2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH TANGIBILITY DAN TIMELINESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA SAMARINDA

#### SKRIPSI

Diajukan oleh:

Evan Julio Bangkit Gunawan

1911102431330

Disetujui Untuk Diujikan

Pada Tanggal 10 Januari 2024

Pembimbing



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

NIDN: 1114099102

Mengetahui,  
Koordinator Skripsi



Hudyah Astuti Sudirman. S.ST., M.M

NIDN: 1125109301

# LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *TANGIBILITY* DAN *TIMELINESS* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA



SKRIPSI

Diajukan oleh:

Evan Julio Bangkit Gunawan

1911102431330

Diseminarkan dan Diujikan  
Pada Tanggal 16 Januari 2024

PENGUJI I	PENGUJI II
 Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M NIDN: 1125109301	 Marsha Anindita, S.E., M.S.M. NIDN: 1114099102

Mengetahui,  
Ketua

Program Studi Manajemen



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

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evan Julio Bangkit Gunawan

NIM : 1911102431330

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Tangibility* Dan *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE  
Di Kota Samarinda

menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 15 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Evan Julio Bangkit Gunawan

NIM: 1911102431330

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak *tangibility* dan *timeliness* terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan memanfaatkan data primer dan sekunder. Populasi yang diidentifikasi adalah seluruh pelanggan JNE di Kota Samarinda, dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kuesioner berbentuk Google Form digunakan sebagai alat pengumpulan data. Dalam proses penelitian, dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji Heterokedastisitas untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat diandalkan dan sah. Selanjutnya, dilakukan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk menganalisis pengaruh *tangibility* dan *timeliness* terhadap kepuasan pelanggan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *tangibility* dan *timeliness* terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda.

**Kata kunci:** *Tangibility*, *Timeliness* dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This study aims to evaluate the impact of tangibility and timeliness on customer satisfaction with JNE in Samarinda. The research method employed is descriptive quantitative, utilizing both primary and secondary data. The identified population consists of all JNE customers in Samarinda, with a sample size of 150 respondents selected through purposive sampling. A questionnaire in the form of a Google Form is used as the data collection tool. In the research process, validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, and Heteroskedasticity tests are conducted to ensure the reliability and validity of the research instruments. Subsequently, partial tests (t-tests) and determination coefficient tests (R<sup>2</sup>) are performed to analyze the influence of tangibility and timeliness on customer satisfaction. The gathered data are analyzed using SPSS version 26 software. The research results indicate a significant impact of tangibility and timeliness on customer satisfaction with JNE in Samarinda.

**Keywords: Tangibility, Reliability and Customer Saticfaction**

## PRAKATA

*Bismillahirrohmanirrohim.*

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 *Tangibility dan Timeliness* 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. 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 Prof. M. Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Asmadhini Handayani R, S.Si., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. 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.
6. Ibu Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M., selaku dosen penguji yang telah banyak membantu membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
8. 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, 15 Januari 2024**  
**Penyusun,**



**Evan Julio Bangkit Gunawan**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual.....	3
BAB II METODE PENELITIAN.....	5
2.1. Objek Penelitian.....	5
2.3. Sampel Penelitian.....	5
2.4. Teknik Sampel.....	5
2.5. Definisi Operasional Variabel.....	6
2.6. Teknik Analisis Data.....	6
2.7. Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.8. Metode Penelitian.....	7
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	9
3.1. Deskripsi Data.....	9
3.2. Analisis Deskriptif.....	9
3.3. Uji Validitas & Uji Reliabilitas.....	11
3.4. Uji Normalitas.....	11
3.5. Uji Multikolonieritas.....	12
3.6. Uji Heteroskedastisitas.....	12
3.7. Uji T.....	13
3.8. Uji Koefisien Determinasi.....	13
3.9. Pembahasan.....	14
BAB IV PENUTUP.....	16
4.1. Simpulan.....	16
4.2. Implikasi.....	16
4.3. Saran.....	16
DAFTAR RUJUKAN.....	18
LAMPIRAN.....	20
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel 3. 1 Profil Responden.....	9
Tabel 3. 2 Analisis Deskriptif Tangibility.....	10
Tabel 3. 3 Analisis Deskriptif Timeliness.....	10
Tabel 3. 4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	10
Tabel 3. 5 Hasil Uji validitas dan reabilitas.....	11
Tabel 3. 6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	12
Tabel 3. 7 Uji Heteroskedastisitas.....	13
Tabel 3. 8 Hasil Uji Hipotesis.....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ukuran Pasar Logistik Indonesia 2020-2024.....	1
Gambar 1. 2 Hasil Komparasi Keunggulan Brand.....	2
Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual.....	4
Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas.....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Informasi Demografis & Psikografis.....	21
Lampiran 1. 2 Tabel Pernyataan Kuisisioner.....	22
Lampiran 2. 1 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Tangibility.....	22
Lampiran 2. 2 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Timeliness.....	22
Lampiran 2. 3 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	23
Lampiran 3. 1 Uji Normalitas.....	24
Lampiran 3. 2 Uji Multikolinieritas.....	24
Lampiran 3. 3 Uji Heterokedastisitas hasil glejser.....	24
Lampiran 4. 1 Uji T.....	24
Lampiran 4. 2 Uji Koefisiensi Determinisasi ( $R_2$ ).....	24