

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI



Oleh:

**TOFIK HIDAYAT
1412110119**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE
BANDAR LAMPUNG**

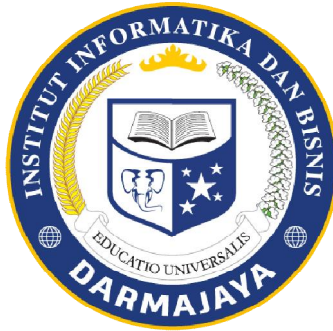
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI
Pada
Jurusan Manajemen



**Oleh:
TOFIK HIDAYAT
1412110119**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2019**



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE BANDAR LAMPUNG”** .Adalah saya buat sendiri bukan merupakan plagiat atau salinan skripsi orang lain yang dilindungi hakcipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir segala hak atau gelar kesarjanaan saya.

Bandar Lampung, 22 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

TOFIK HIDAYAT
1412110119

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE BANDAR LAMPUNG**
Nama Mahasiswa : **TOFIK HIDAYAT**
No. Pokok Mahasiswa : **1412110119**
Jurusan : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang tugas penutup studi guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** Pada Jurusan **MANAJEMEN IIB DARMAJAYA**.

Bandar Lampung, 02 Maret 2018

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing**

**Herlina, S.E.,M.M
NIK. 10500508**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

**Aswin, S.E.,M.M
NIK. 10190605**

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal Maret 2019 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JNE BANDAR LAMPUNG**

Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA
EKONOMI**, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **TOFIK HIDAYAT**
No. Pokok Mahasiswa : **1412110119**
Jurusan : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan **Lulus** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tandatangan</u>
1. M Ariza Eka	Penguji I
2. Cahyani Pratisti, S.Pi.,M.B.A	Penguji II

Dekan Fakultas Ekonomi&Bisnis IIB Darmajaya

Prof. Ir. Zulkarnain Lubis, M.S.,
NIK.14580718

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tulang Bawang pada tanggal 29 Maret 1995, sebagai anak Pertama dari 3 bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Bapak Sabarudin dan Ibu Indah Setia Ningsih.

1. Identitas

- a. Nama : Tofik Hidayat
- b. NPM : 1412110119
- c. Agama : Islam
- d. Alamat : Jl. Raden Gunawan no 33, Natar, Lampung Selatan
- e. Suku : Jawa
- f. Kewarganegaraan : Indonesia
- g. E-mail : hidayattofik002@gmail.com
- h. HP : 082280008066

2. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Banjar Agung. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Banjar Agung.
2. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Banjar Agung.
3. Tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan Mengucapkan Alhamdulillah

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada tuhan yang maha kuasa atas berkatnya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan :

- 1. Untuk Kedua orang tua ku ayah (Sabarudin) dan Ibu (Indah Setia Ningsih) tercinta yang telah memberiku arti kehidupan, ayah dan ibu ku tercinta yang tak kenal lelah, penuh pengorbanan, cinta dan kasih sayangnya yang selalu berdoa untuk keberhasilanku,*
- 2. Kedua adik ku Tio Firmanyah & Kirana Kurnia Asih, yang selalu memberi dukungan dan mendoakan mamas selama ini.*
- 3. Luluk Najmi Bassawad tersayang, yang selama ini menemaniku memberi semangat, dukungan dan doa dalam mengerjakan skripsi,*
- 4. Keluarga besar RX KING TULANG BAWANG (KUIL), yang telah memberi kesan, dan pengalaman dalam berorganisasi dan persaudaraan selama ini.*
- 5. RAJA LAMPUNG BERSATU, & semua yg tergabung*
- 6. TEAM KUDU KUAT, (021 Graha kebo, 004 Adi S, 006 Ardo, 017 Purwanto Al, 041 Cimeng Castelo,*
- 7. Teman - teman seperjuanganku wayan suam mithé & I wayan andika*
- 8. Teman - teman satu pembimbing yang selalu berjuang untuk kesuksesan*
- 9. Team YouTube Kespleng18*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE BANDAR LAMPUNG

Oleh
TofikHidayat

PT JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang cukup terkenal. Salah satu industri yang potensial di Indonesia saat ini JNE telah mengeluarkan sebuah aplikasi yaitu MyJNE yang berfungsi mengecek tarif pengiriman JNE seluruh Indonesia, mengecek status pengiriman JNE, mengecek lokasi JNE terdekat dan melakukan transaksi jual beli antara penjual dan pembeli individual, aplikasi diharapkan dapat mempermudah konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman JNE yang nantinya dapat berdampak pada kepuasan konsumen JNE. Dengan fenomena tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE, karena dalam penelitian ini populasi berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti maka peneliti mengambil sampel dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda pengujian hipotesis secara parsial menghasilkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung, dan Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan variabel Kualitas Pelayanan dan Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EASE ON CONSUMER SATISFACTION AT JNE BANDAR LAMPUNG

By:
Tofik Hidayat

PT JNE is a well-known freight forwarding company. One of Potential industries in Indonesia at this time JNE has issued an application viz MyJNE, which functions to check JNE shipping rates throughout Indonesia, check the status JNE delivery, check the nearest JNE location and make a sale and purchase transaction between individual sellers and buyers, the application is expected to facilitate consumers in use JNE shipping services which will later have an impact on customer satisfaction JNE. With this phenomenon this study was aimed at finding out and explaining the effect of the service quality and the ease on the consumer satisfaction. This research used the quantitative research using an associative method. The population in this study was the consumers who used JNE delivery services, because in this study the population was large and the amount was not known with certainty, then the researcher took the sample of 100 respondents. The result of the study which was done by using the multiple linear regression and the result of the hypothesis testing partially indicated that the service quality affected the job satisfaction of the JNE Consumers in Bandar Lampung, and the ease variable affected the consumer satisfaction at JNE in Bandar Lampung. Simultaneously the hypothesis testing produced that the variables of service quality and the ease affected the sconsumer satisfaction of JNE in Bandar Lampung.

Keywords: Service Quality, Ease and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Bagi Peneliti	7
1.5.2 Bagi Institusi	7
1.5.3 Bagi Perusahaan	7
1.6 Sistem Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran Jasa	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	9
2.2 Kemudahan	9
2.2.1 Pengertian Kemudahan	9
2.2.2 Indikator Kemudahan	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.4 Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.2 Indikator Kepuasan konsumen	13
2.5 Penelitian Terdahulu	14

2.6	Kerangka Penelitian	16
2.6.1	Kerangka Penelitian.....	16
2.7	Hipotesis Penelitian.....	17
2.7.1	Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.7.2	Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.7.3	Kualitas Pelyanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Sumber Data	19
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.4	Populasi Dan Sampel	20
3.4.1	Populasi.....	20
3.4.2	Sampel	20
3.5	Variabel Penelitian.....	22
3.5.1	Variabel Penelitian Independen	22
3.5.2	Variabel Penelitian Dependen.....	22
3.6	Definisi Operasional Variabel	22
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	23
3.7.1	Uji Validitas	23
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.8	Uji Persyaratan Analsisi Data.....	25
3.8.1	Uji Normalitas Sampel.....	25
3.8.2	Uji Multikolinieritas Sampel.....	25
3.8.3	Uji Lineritas Sampel.....	26
3.9	Metode Analsisi Data	26
3.9.1	Regresi Linier Berganda	26
3.10	Pengujian Hipotesis	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	31
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	32
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	36
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	36
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	38
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	39
4.3.1	Hasil Uji Multikolinieritas	39
4.3.2	Hasil Uji Heteroskadastisitas	40
4.3.3	Hasil Uji Autokorelasi	41
4.3.4	Hasil Uji Linieritas	42
4.4	Hasil Uji Analisis Data	43
4.4.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	44
4.5.1	Uji t.....	44
4.5.2	Uji F.....	45

4.6	Pembahasan	46
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.6.2	Pengaruh Kemudahan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	48
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung.....	49
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran	51
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	51
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jasa Pengiriman Terbaik di Indonesia	2
Tabel 1.2 Data Top Brand Index JNE Tahun 2016-2018.....	2
Tabel 1.3 Hasil Prasurvey Pengguna Jasa Pengiriman JNE di Bandar Lampung	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Sample	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	33
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X2).....	34
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2)	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas	42
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi	43
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	16