

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN,
KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG
DIRASAKAN, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
CABANG KAMPUNG MELAYU**

SKRIPSI

**SANTI WIDIARTI
NIM : 2115000050**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN,
KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG
DIRASAKAN, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
CABANG KAMPUNG MELAYU**

SKRIPSI

**SANTI WIDIARTI
NIM : 2115000050**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN ,KUALITAS PELAYANAN ,NILAI YANG DIRASAKAN, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA J&T EKSPRESS CABANG KAMPUNG MELAYU

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Peruruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi maupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jak.  2022
SANTI WIDIARTI
NIM: 21150000050

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN ,KUALITAS PELAYANAN ,NILAI YANG DIRASAKAN, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA J&T EKSPRESS CABANG KAMPUNG MELAYU

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya BBA,Msc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.


Jakarta 2 September 2022

Pembimbing


Dr. Muhammad Ramaditya BBA, MSc



Kelapa Program Studi S-1 Manajemen


Dr. Muhammad Ramaditya BBA, MSc

HALAMAN PENGESAHAN

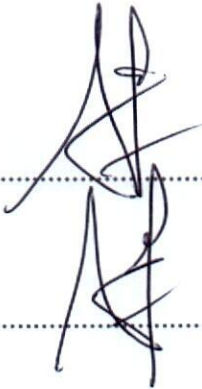
Skripsi Dengan Judul :


PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DI RASAKAN DAN CITRA MEREK PADA J&T EXPRESS CABANG KAMPUNG MELAYU.

Telah di uji dalam suatu sidang yang di selenggarakan oleh Program Studi S-1 Managemen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia pada tanggal 2Sep 2022.

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Dr. Muhammad Ramaditya BBA, Msc
(Kepala Program Studi S-1 Manageme)

2.  : Dr. Muhammad Ramaditya BBA, Msc
(Pembimbing)

3.  : Ir. Ginanjar Syamsuan ME
(Anggota Penguji I)

4.  : Farmansjah Maliki SE, MM
(Anggota Penguj II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM), program strata satu pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terlaksana tanpa bantuan, dorongan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya BBA, Msc. Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya BBA, Msc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan kesabaran untuk memberikan arahan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi ini.
6. Untuk kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan telah memberikan yang terbaik pada peneliti serta selalu ada untuk memberikan dukungan yang sebesar-besarnya baik moral dan materi serta memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak J&T Express Cabang Kampung Melayu terimakasih banyak atas segala bantuan yang telah diberikan.
8. Seluruh pihak yang terlibat membantu dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih banyak atas atensinya dan perhatiannya.

Akhir kata, tanpa bantuan berbagai pihak yang berada diatas tersebut, maka peneliti tidak mungkin dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 15 Agustus 2018

SANTI WIDIARTI
NIM : 2115000050

| | |
|--|---|
| Santi Widiarti NIM : 21150000050 Program studi S1 Manajemen | Dosen Pembimbing : Muhammad Ramaditya BBA, MSc |
| <p align="center">PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EKSPRESS CABANG KAMPUNG MELAYU</p> | |
| <p align="center">ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan J&T Ekspres Cabang kampung melayu.</p> <p>Dalam penelitian ini menggunakan jenis asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Ekspres Cabang kampung Melayu dengan teknik pengambilan accidental sampling berjumlah 100 orang, Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan memberikan kepada pelanggan J&T Ekspres Cabang Kampung Melayu.</p> <p>Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, Nilai yang dirasakan dan citra merek mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pelanggan sedangkan pengujian secara uji T Variabel Ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> | |
| <p>Kata Kunci : <i>Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Rasakan, Citra Merek , Kepuasan Pelanggan J&T Cabang Kampung Melayu</i></p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Santi Widiarti NIM : 21150000050 Program studi S1 Manajemen</p> | <p>Dosen Pembimbing : Muhammad Ramaditya BBA, MSc</p> |
| <p>THE EFFECT OF DELIVERY TIMELINESS, SERVICE QUALITY, PERCEPTED VALUE AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AT J&T EXPRESS KAMPUNG MALAY BRANCH</p> | |
| <p style="text-align: center;">ABSTRACT</p> <p>This study aims to find out how the influence of on time delivery of service quality. perceived value and imagebrand on customer satisfaction J&T Express Kampung Melayu branch.</p> <p>This study uses causal associative type with a quantitative approach. The population of this study is all customers of J&T Ekspres Kampung Melayu Branch with accidental sampling technique totaling 100 people. The research data collection uses a questionnaire by giving J&T Ekspres customers the Kampung Melayu Branch.</p> <p>Malay Based on the results of the F test, it shows that the delivery time service quality. Perceived value and brand image have an influence on customer satisfaction, while the T- test is tested for Variables on time delivery, service quality. perceived value has no significant effect on customer satisfaction and image variables brand has a significant effect on customer satisfaction</p> | |
| <p>Kata Kunci : <i>Delivery Timeliness, Service Quality, Perceived Value, Brand Image, Customer Satisfaction at J&T Kampung Melayu Branch.</i></p> | |

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar belakang masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1. Ketetapan Waktu Pengiriman | 10 |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.3. Nilai Yang Dirasakan | 15 |
| 2.1.4. Citra Merek | 16 |
| 2.1.5. Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2. Review Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian | 25 |
| 2.3.1 Kerangka Fikir | 27 |
| 2.1.1. Hipotesis atau Proposisi | 28 |

| | |
|---|---------------|
| BAB III METODA PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1. Strategi Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Subjek, Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3.3.1 Populasi | 29 |
| 3.3.2 Sampel | 30 |
| 3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4.1 Sumber Data | 31 |
| 3.4.2 Metode Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5. Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian | 32 |
| 3.5.2 Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.6. Metode Analisis Data | 35 |
| 3.6.1 Uji Kualitas Data | 36 |
| 3.6.2 Uji Korelasi..... | 37 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 3.6.4 Analisis Koefisien Derteminasi (R ²)..... | 39 |
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis | 39 |
| BAB IV HASIL PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian | 41 |
| 4.1.1 Visi dan Misi..... | 42 |
| 4.2. Proses Penyebaran Kuesioner | 42 |
| 4.3. Deskripsi Responden | 43 |
| 4.4. Hasil Pengujian Kualitas Data..... | 45 |
| 4.4.1 Hasil Uji Validitas | 45 |
| 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.4.3 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.5. Uji Korelasi..... | 48 |

| | Halaman |
|---|----------------|
| 4.6. Analisis Koefisien Derteminasi (R2)..... | 48 |
| 4.7. Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 4.7.1. Uji Normalitas | 51 |
| 4.7.2. Uji Multikomearitas..... | 54 |
| 4.7.3. Uji Heteroskedastisitas | 55 |
| 4.8. Analisis Regresi Berganda | 56 |
| 4.9. Hasil Uji Analisis Data | 57 |
| 4.9.1. Koefisiensi Determinasi dengan Adjudget Square | 57 |
| 4.9.2 Hasil Uji Parsial (Uji T) | 58 |
| 4.9.3 Uji Simultan | 59 |
| 4.10. Pembahasan..... | 60 |
| 4.10.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan | 60 |
| 4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 61 |
| 4.10.3 Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 62 |
| 4.10.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 63 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 63 |
| 5.2. Saran | 63 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitan Selanjutnya | 64 |
| DAFTAR REFERENSI | 65 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 3.1 Skala Linkert | 32 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penelitian | 34 |
| Tabel 4.1 Responden berdasarkan Kelamin | 43 |
| Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan | 44 |
| Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan | 45 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas | 46 |
| Table 4.6 Hasil Uji Realibilitas | 46 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi..... | 47 |
| Tabel 4.8 Hasil Koefisiensi Determinasi Parsial Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Koefisiensi Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 49 |
| Tabel 4.10 Hasil Koefisiensi Determinasi Parsial Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 4.11 Hasil Koefisiensi Parsial Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 4.12 Tabel Kolmogorov Smimov Test..... | 53 |
| Tabel 4.13 Uji Multikonearitas | 54 |
| Tabel 4.14 Uji Kheteroskedastisitas..... | 55 |
| Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 56 |
| Tabel 4.16 Uji R^2 | 57 |
| Tabel 4.17 Uji F | 58 |
| Tabel 4.18 Uji T | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 27 |
| Gambar 4.1 Grafik Histogram..... | 52 |
| Gambar 4.2 Gambar Normal Plot | 52 |
| Gambar 4.3 Grafik Heteroskedtistas | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 27 |
| Lampiran 2 Tabulasi data Hasil Jawaban Responden | 52 |
| Lampiran 3 Data Responden..... | 52 |
| Lampiran 4 Hasil Output Olah Data | 55 |