

**STUDI EMPIRIK *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI J&T CABANG KEC. SUMBERSARI (Studi kasus pada
pelanggan J&T *Express*)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh:

NUR BINTI SUARTI

17.1041.1004

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2021

PERSETUJUAN SKRIPSI



**STUDI EMPIRIK *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI J&T CABANG KEC. SUMBERSARI (Studi kasus pada
pelanggan J&T Express)**

Oleh :

Nur-Binti Suarti

17.1041.1004

Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Akhmad Suharto, Drs. M.P

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box.

Dosen Pembimbing 2 : Ahmad Izzudin, SE, MM

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “STUDI EMPIRIK *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI J&T CABANG KEC. SUMBERSARI (Studi kasus pada pelanggan J&T *Express*)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Nur Binti Suarti

NIM : 1710411004

Hari : Sabtu

Tanggal : 8 Mei 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dra. Retno Endah Supeni, MM.

NIDN : 0722056703

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, M.P

NIDN : 0701126202

Anggota 2



Ahmad Izzudin, SE, MM

NIDN : 0707109002

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NPK : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 1509647

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Binti Suarto

NIM : 1710411004

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“STUDI EMPIRIK SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI J&T CABANG KEC. SUMBERSARI (Studi kasus pada pelanggan J&T Express)”**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan dikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 8 Mei 2021

Yang menyatakan,



Nur Binti Suarti

NIM. 171.0411.004

MOTTO

Kamu tidak perlu menjadi luar biasa untuk memulai, tapi kamu harus memulai untuk menjadi luar biasa.

(**Zig Ziglar**)

Harta tidak akan berkurang dengan sedekah, dan seorang hamba yang pemaaf pasti akan Allah tambahkan kewibaan baginya.

(**HR. Muslim, no 2588**)

Tidak apa-apa untuk terjatuh disaat kita mencoba namun selalu bangkit dan memulai dengan semangat di tingkat yang lebih atas. Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak.

(**Nur Binti Suarti**)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan ridha-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

Alhamdulillah puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan ridha-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, yang telah setia menemani, memahami, membimbing, mendukung, menasehati, dan yang selalu mendoakan saya setiap detik waktu yang mereka lalui di setiap hembus nafasnya.
3. Terima kasih kepada adik saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
4. Terimakasih kepada saudara-saudara saya yang telah mendukung dan mendoakan saya.
5. Terimakasih kepada Bapak **Drs. Akhmad Suharto, MP.** selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
6. Terimakasih kepada Bapak **Ahmad Izzudin SE., MM.,** selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
7. Terimakasih kepada teman teman yang mendukung dan mendo'akan saya.
8. Terimakasih kepada alamater tercinta **Universitas Muhammadiyah Jember.**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas berkat dan rahmat hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**STUDI EMPIRIK SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI J&T CABANG KEC. SUMBERSARI (Studi kasus pada pelanggan J&T Express)**” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember **Dr. Hanafi, S.pd.**
2. Ibu **Maheni Ika sari, SE., M.M**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak **A. Hasan Hafidzi, SE., MM**, selaku ketua program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak **Drs. Akhmad Suharto, M.P**, Bapak **Ahmad Izzudin, SE, MM** dan Ibu **Dra. Retno Endah Supeni, MM**, selaku dosen pembimbing dan penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kepada para pelanggan J&T Express Cabang Kecamatan Sumbersari yang telah membantu penulis.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Jember, 8 Mei 2021

Nur Binti Suarti

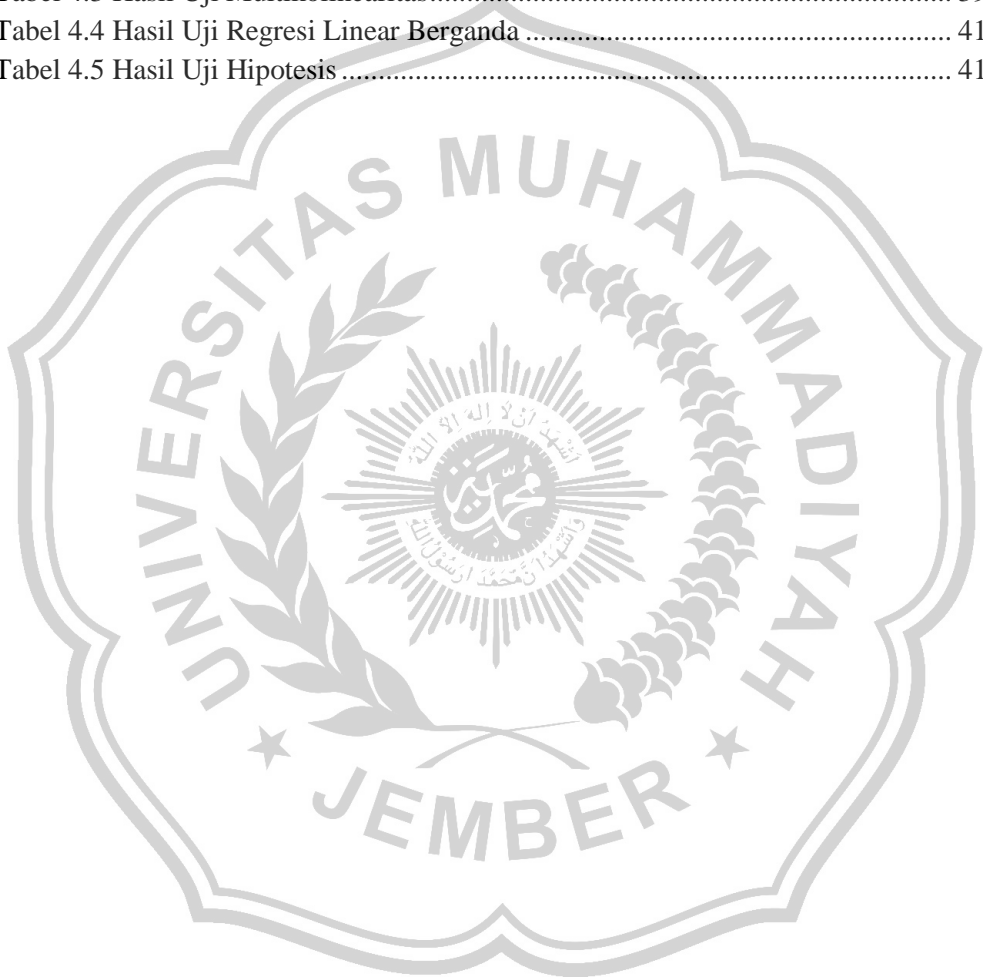
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian.....	26
3.4 Jenis Data	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel	27
3.5.3 <i>Sampling</i>	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	28

3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.7.5 Uji Hipotesis.....	30
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (R^2).....	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Ksrskteristik Responden.....	34
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Menggunakan Jasa J&T <i>Express</i> Cabang Kecamatan Summersari.....	35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.3 Hasil Analisis Data.....	36
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	36
4.3.2 Uji Asuumsi Klasik.....	38
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4.3.4 Uji Hipotesis.....	42
4.3.5 Koefisien Determinasi Parsial.....	44
4.1 Pembahasan.....	44
4.4.1 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.4.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
4.4.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.4.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan J&T <i>Express</i> Cabang Kec. Sumpstersari Jember Tahun 2019.....	5
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Logo Perusahaan J&T <i>Express</i>	32
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Menggunakan Jasa J&T <i>Express</i> Cabang Kec. Sumpalsari	35
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	39
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Rekapitulasi Data.....	59
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	63
Lampiran 4 Dokumentasi.....	71

