

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JNT BONDOWOSO CABANG PRAJEKAN

(Studi Pada Konsumen JNT Bondowoso Cabang Prajekan)

SKRIPSI

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



Oleh :

ULIN NADIYAH

17.1041.1050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ulin Nadiyah

NIM : 1710411050

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JNT BONDOWOSO CABANG PRAJEKAN : 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 sebernya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak –pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2021
Yang menyatakan



ULIN NADIYAH
NIM : 1710411050

SKRIPSI**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JNT BONDOWOSO CABANG PRAJEKAN****(Studi Pada Konsumen JNT Bondowoso Cabang Prajekan)**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

A handwritten signature of Feti Fatimah, SE, MM, enclosed in a rectangular box.

Dosen Pendamping

: Jekti Rahayu, SE, M.Si

A handwritten signature of Jekti Rahayu, SE, M.Si, enclosed in a rectangular box.

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan kosnumen JNT Bondowoso Cabang Prajekan.* Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 11 juni 2021

Tempat : Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,


Budi santoso, SE, MM
 NPK . 0709107301

Anggota 1,


Feti Fatimah,SE, MM
 NPK. 19790525 1070 9622

Anggota 2,


Jekti Rahayu, SE, M.Si
 NPK. 198107271703793

Mengesahkan :




Maheni Ika Sari, SE, MM
 NIP. 19770811 2005 01 2001




Achmad Hasan Hafidzi SE,MM
 NPK:19860514.1.1703796

MOTTO

“ jadilah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma’ruf, serta berpalinglah dari pada orang-orang bodoh”.

(QS. Al- A’raf: 199)

“Allah menganugerahkan al hikmah kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barang siapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak dan hanya orang-orang yang barakallah yang data mengambil pelajaran”

(QS. Al-Baqarah:269)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkan menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)

(H.R. Muslim)

“ Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka allah memudahkannya mendapat jalan ke syurga”

(H.R Muslim)

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamnya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini”

(James Dean)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sedniri dan tinggalkan jejak”

(Ralph Waldo Emerson)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih –Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan kasih saying, dukungan serta mendoakan setiap setiap langkah yang kuambil
2. Kakak ku tercinta, dan mbak sepupuku yang selalu memberikan dukungan dan emangat dalam setiap usahaku.
3. Dosen pembimbing 1, Ibu Feti Fatimah, SE.,MM dan Dosen pembimbing 2, Ibu Jekti Rahayu SE,M.Si beserta Dosen penguji Bapak Budi Santoso, SE,MM yang dengan sabar, tulus dan ikhlas membimbing saya sehingga selesainya tugas akhir ini.
4. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan selalu menghiburkan selama ini.
5. Seluruh teman-teman seangkatan yang telah belajar dan berjuang bersama meraih gelar serjana.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNT Bondowoso Cabang Prajekan”

Sehubungan dengan itu saya menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE,MM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah jember yang telag mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Bapak Budi Santoso, SE,MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Feti Fatimah, SE,MM. sebagai dosen pembimbing I dan ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan telitidan sabar.
5. Dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi
6. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu

Akhirnya, besar harapan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada khususnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya memiliki keterbatasan dalam penyusunan, oleh karena itu sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGEHESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusn Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan / Manfaat Penelitian	5
 2.1 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pemasaran	6
2.2. Jasa	7
2.3 Kualitas pelayanan	11
2.4 Kepusan konsumen	15

2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Konseptual	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 identifikasi variabel	25
3.2 Variabel Penelitian	25
3.3. Definisi Operasional Variabel	25
3.4 Jenis Data	27
3.5 Teknik Pengambilan Smpel	27
3.6 Teknik pengumpulan Data	29
3.7 Study pustaka	29
3.8 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.9 Variabel Penelitian	29
3.10 Teknik AnalisaData.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum.....	34
4.2 Karakteristik Responden	34
4.3 Analisis Indeks Jawaban	35
4.4 Hasil Dan Pembahasan.....	44
4.5 Teknik Analisa Data.....	44
4.6 Uji Asumsi Klasik	46
4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
4.8 Hasil Uji Hipotesis	52
4.9 Pembahasan.....	55

BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di bondowoso	3
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Konsumen JNT.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.2 Tangibles (X1.1)	36
Tabel 4.3 Tangibles (X1.2)	36
Tabel 4.4 Tangibles (X1.3)	36
Tabel 4.5 Tangibles (X1.4)	37
Tabel 4.6 Tangibles (X1.5)	37
Tabel 4.7 Reability (X2.1).....	37
Tabel 4.8 Reability (X2.2).....	38
Tabel 4.9 Reability (X2.3).....	38
Tabel 4.10 Reability (X2.4).....	38
Tabel 4.11 Reability (X2.5).....	39
Tabel 4.12 Rensponsiveness (X3.1).....	39
Tabel 4.13 Responsiveness (X3.2).....	39
Tabel 4.14 Assurance (X4.1).....	40
Tabel 4.15 Assurance (X4.2).....	40
Tabel 4.16 Assurance (X4.3).....	41
Tabel 4.17 Emphaty (X5.1).....	41
Tabel 4.18 Emphaty (X5.2).....	42
Tabel 4.19 Emphaty (X5.3).....	42
Tabel 4.20 Kepuasan Konsumen (Y1)	42

Tabel 4.21 Kepuasan Konsumen (Y2)	43
Tabel 4.22 Kepuasan Konsumen (Y3)	43
Tabel 4.23 Hasil Uji Vliditas.....	44
Tabel 4.24 Hasil Uji Reanilitas	46
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikororas	47
Tabel 4.26 Hasil Uji Komogorov- Smirnov.....	50
Tabel 4.27 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.29 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.29 Tabel Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Penelitian hasil uji normalitas	21
Gambar 4.1 Scatplot hasil uji normalitas	48
Gambar 4.2 P-plot hasil uji normalitas.....	49
Gambar 4.3 Grafik histohram hasil uji normalitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	63
Lampiran 2 Data Responden	66
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 4 Hasil Tanggapan Responden	74
Lampiran 5 Surat izin Penelitian	87
Lampiran 6 Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reabilitas)	88
Lampiran 7 Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik).....	96
Lampiran 8 Hasil Output SPSS (Uji Regresi Linear Berganda)	99
Lampiran 9 Dokumentasi	101