

**PENGARUH RESPONSIVITAS PELAYANAN KARYAWAN
DAN PROSES DALAM BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SPX EXPRESS**

***THE IMPACT OF EMPLOYEE SERVICE RESPONSIVENESS
AND PROCENESS IN MARKETING MIX ON CUSTOMER
SATISFACTION AT SPX EXPRESS***

Oleh

ANGGA SAPUTRA

61201021008766

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH RESPONSIVITAS PELAYANAN KARYAWAN
DAN PROSES DALAM BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SPX EXPRESS**

***THE IMPACT OF EMPLOYEE SERVICE RESPONSIVENESS
AND PROCENESS IN MARKETING MIX ON CUSTOMER
SATISFACTION AT SPX EXPRESS***

Oleh
ANGGA SAPUTRA
NIM : 61201021008766

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing,

Ketua Jurusan,

Ricky Rizkie, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si.

NIDN/NUPTK: 5941754655130102

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI,

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH RESPONSIVITAS PELAYANAN KARYAWAN
DAN PROSES DALAM BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SPX EXPRESS**

***THE IMPACT OF EMPLOYEE SERVICE RESPONSIVENESS
AND PROCENESS IN MARKETING MIX ON CUSTOMER
SATISFACTION AT SPX EXPRESS***

Oleh
ANGGA SAPUTRA
61201021008766

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

Dr. Dyah Purwaningsih, S.si, MM

NIDN/NUPTK: 1440745646230083

Maya Andini Kartikasari, SP, MM

NIDN/NUPTK: 2954761662230212

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen,

Drs.Henky Hendrawan, MM,M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANGGA SAPUTRA

NIM : 61201021008766

JudulSkripsi : Pengaruh Responsivitas Pelayanan dan Proses Dalam Bauran
Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2025

ANGGA SAPUTRA

Nama Lengkap : Angga Saputra
NIM : 61201021008766
Judul Skripsi : Pengaruh Responsivitas Pelayanan Karyawan dan Proses
Dalam Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan
di SPX Express

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam industri jasa pengiriman yang sangat kompetitif, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. SPX Express sebagai salah satu penyedia layanan pengiriman dituntut untuk memiliki sistem pelayanan yang responsif dan proses layanan yang efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Responsivitas Pelayanan dan Proses Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan SPX Express. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan SPX Express di wilayah Cilodong. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, didahului oleh uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, Responsivitas Pelayanan (X_1) dan Proses Layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai $F_{hitung} = 307,041 > F_{tabel} = 3,087$. Secara parsial, variabel Responsivitas memiliki nilai $t_{hitung} = 5,170 > t_{tabel} = 1,984$, dan variabel Proses memiliki nilai $t_{hitung} = 6,400 > t_{tabel} = 1,984$, yang menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,864 menunjukkan bahwa 86,4% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kedua variabel bebas tersebut. Variabel Proses memiliki pengaruh dominan dengan nilai *Standardized Beta* sebesar 0,529 dibandingkan Responsivitas sebesar 0,427, yang mengindikasikan bahwa efektivitas dan efisiensi proses pengiriman menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada layanan SPX Express.

Kata Kunci: Responsivitas Pelayanan, Proses, Marketing Mix, Kepuasan Pelanggan, SPX Express.

Abstract

This study is motivated by the importance of service quality in the highly competitive delivery service industry, particularly in enhancing customer satisfaction. SPX Express, as one of the delivery service providers, is required to have a responsive service system and an effective service process. The purpose of this research is to determine the effect of Service Responsiveness and Service Process on Customer Satisfaction at SPX Express. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 100 respondents who are SPX Express customers in the Cilodong area. The data analysis technique used is multiple linear regression, preceded by validity, reliability, and classical assumption tests. The results show that simultaneously, Service

Responsiveness (X_1) and Service Process (X_2) significantly affect Customer Satisfaction (Y), with an $F_{count} = 307.041 > F_{table} = 3.087$. Partially, the Service Responsiveness variable has a $t_{value} = 5.170 > t_{table} = 1.984$, and the Service Process variable has a t -value of $6.400 > t$ -table 1.984, indicating both variables have a significant effect. The coefficient of determination (R^2) is 0.864, meaning that 86.4% of the variation in customer satisfaction is influenced by the two independent variables. The Service Process variable shows a more dominant influence, with a Standardized Beta coefficient of 0.529 compared to Responsiveness at 0.427, indicating that the effectiveness and efficiency of the delivery process are the main factors in creating customer satisfaction with SPX Express services..

Keywords: Service Responsiveness, Process, Marketing Mix, Customer Satisfaction, SPX Express.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul "Pengaruh Responsivitas Pelayanan Karyawan dan Proses Dalam Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan" ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua STIE GICI.
3. Eko Yuliawan, SE., M.Si selaku Waket 1 Bidang Akademik.
4. Intan Idianto, SE., MM selaku Waket 2 Bidang Keuangan.
5. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
6. Ricky Rizkie SE, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada penyusunan tugas skripsi ini.
7. Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si, MM. Selaku ketua dosen penguji yang telah membantu dan meluangkan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada proses penyusunan tugas skripsi ini
8. Maya Andini Kartikasari, SP, MM Selaku dosen penguji yang telah membantu dan meluangkan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada proses penyusunan tugas skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE GICI Business School khususnya program studi manajemen yang tidak dapat penulis nsebutkan satu persatu yang telah meberikan ilmu dan dedikasi yang tinggi dalam mengajar.
10. Jajaran staff dan seluruh karyawan STIE GICI Business School yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik.
11. Tatang Saepuloh dan Sari Maryati selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik.
12. Bapak Pajar Maulana selaku Supervisor SPX Express Service Point Studio Alam Cilodong yang telah mengizinkan serta membantu menyemangati penulis selama penyusunan skripsi
13. Rekan-rekan mahasiswa STIE GICI Business School angkatan 2021 yang telah bersama-sama selama 4 tahun masa perkuliahan dengan penuh sukacita,
14. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

15. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan melewati ujian dan rintangan selama 4 tahun proses perkuliahan, sehingga mendapatkan pengalaman yang berbeda pada setiap langkah, seperti kata pepatah “Pengalaman adalah guru terbaik”. *Once again thanks to myself.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penulis, 15 Juli 2025

ANGGA SAPUTRA

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN PPROPOSAL SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Responsivitas Pelayanan	12
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas	12
2.1.3 Indikator Responsivitas	16
2.1.4 Teori Proses Dalam Bauran Pemasaran	19
2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Proses	20
2.1.6 Indikator Proses Dalam Bauran Pemasaran	21
2.1.7 Teori Kepuasan Pelanggan	22
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan	25

2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Kuesioner	35
3.4.2 Dokumentasi Internal SPX Express	35
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1 Varibel Bebas	36
3.5.2 Variabel Terikat	37
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Skala Dan Angka Penafsiran	39
3.6.2 Persamaan Regresi.....	41
3.6.3 Uji Kualitas Data	42
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.5 Uji Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.2 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Tanggapan Responden.....	55
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	68
4.2 Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76

5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Data Rata-rata seller drop-off Service Point Studio Alam Cilodong	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.3 Skala Penafsiran.....	40
Tabel 3.4 Angka Penafsiran.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Responsivitas	56
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Proses Dalam Bauran Pemasaran	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF)	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.11 Hasil Uji F	70
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.13 Hasil Uji T	72

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Data pengguna layanan ekspedisi di e-commerce	3
Gambar 1.2 Chart rata-rata paket tahun 2023 & 2024	6
Gambar 2.1 Diagram Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	84
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	85
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	87
Lampiran 5. Tabel nilai r, F dan t	94
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi	98
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	99