

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AGEN JNE CITRA GRAND I**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**MUHAMMAD RIDWAN**  
**NIM : 2412008160**



**JURUSAN MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**  
**DEPOK**  
**2024**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AGEN JNE CITRA GRAND I**

Oleh:

Nama : MUHAMAD RIDWAN  
NIM : 2412008160  
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Agustini, S.Kom, MM

Drs. Henky Hendrawan, M.M, M.Si

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AGEN JNE CITRA GRAND I**

Oleh:

Nama : MUHAMAD RIDWAN  
NIM : 2412008160  
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 12 Agustus 2024  
Waktu : 15.40 – 17.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si. MM (.....)

Anggota I : Mei Iswandi S,E. MM (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD RIDWAN

NIM : 2412008160

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP : 3276100409010001

Alamat : Gg. Baiti Jannati Rt 07 Rw 05 Sukatani, Tapos, Kota Depok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen JNE Citra Grand I ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaanya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2024

Muhamad Ridwan

## ABSTRAK

**MUHAMMAD RIDWAN. NIM 2412008160. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Jne Citra Grand I**

---

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui pendekatan menggunakan metode survei serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian ini. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sample dilakukan dengan cara purposive sampling. Sample tersebut berjumlah 98 responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 63,1%. faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan promosi sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Promosi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai  $F_{hitung} (56,228) > F_{tabel} (2,700)$ . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (4.393)$ , variabel ketepatan waktu pengiriman menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (5,278)$ , dan variabel promosi menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (1,185)$  dimana  $t_{tabel} (1,985)$ , maka secara parsial variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen JNE Citra Grand I, sementara pada variabel promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen JNE Citra Grand I.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Promosi Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

### **MUHAMMAD RIDWAN. NIM 2412008160. *The Effect of Service Quality, Delivery Timeliness and Promotion on Customer Satisfaction of Jne Agent Citra Grand I***

---

*The purpose of this study was to determine and analyze Service Quality, Delivery Timeliness and Promotion Against Customer Satisfaction, The type of research used is quantitative through an approach using the survey method and using a questionnaire as an instrument of this study. The data analysis model used in this study is multiple linear regression analysis. The sample selection was carried out by purposive sampling. The sample amounted to 98 respondents using multiple linear regression analysis. The regression test results show that 63.1%. the factors that influence customer satisfaction are service quality, on-time delivery and promotion while the remaining 36.1% is influenced by other factors not examined in this study. The results of the F test show that simultaneously the variables of Service Quality, Delivery Timeliness and Promotion are positive and significant to customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of Fcount (56.228) > Ftable (2.700). The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the tcount analysis (4,393), the delivery timeliness variable shows the results of the tcount analysis (5,278), and the promotion variable shows the results of the tcount analysis (1,185) where the ttable (1,985), then partially the service quality variable and the timeliness of delivery have a positive and significant effect on customer satisfaction of JNE Agent Citra Grand I, while the promotion variable has a positive but insignificant effect on customer satisfaction of JNE Agent Citra Grand I.*

**Keywords:** *Service Quality, Delivery Timeliness, Promotion Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat 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 kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Agen JNE Citra Grand I. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Agen JNE Citra Grand I. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan promosi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Henky Hendrawan, Drs, M.M, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini semakin berkualitas.
4. Ibu Agustini, S. Kom, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Ibu Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si. MM dan Bapak Mei Iswandi S,E. MM selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberi arahan agar penelitian yang diteliti menjadi lebih baik.

6. Ibu Catharina Yunita Wulansari, selaku owner Agen JNE Citra Grand I yang telah membantu dan selalu memberika fleksibelitas jadwal pekerjaan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Umi dan Bapak tercinta yang telah memberikan semangat dan menemani setiap saat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Annastasya Rosalyn, Nurchaeliza, serta Dea Kristiana yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, Maret 2023

Peneliti,

Muhammad Ridwan

2412008160

## DAFTAR ISI

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                            | i    |
| PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....              | ii   |
| PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....              | iii  |
| PERNYATAAN.....                               | iv   |
| ABSTRAK .....                                 | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                         | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                          | vii  |
| DAFTAR ISI.....                               | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                            | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                       | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....             | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....               | 3    |
| 1.3. Batasan Masalah.....                     | 3    |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                    | 4    |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....                   | 4    |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                  | 5    |
| 1.7. Sistematika Penelitian .....             | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                  | 7    |
| 2.1. Landasan Teori .....                     | 7    |
| 2.1.1. Teori Manajemen Pemasaran.....         | 7    |
| 2.1.2. Teori Kualitas Pelayanan .....         | 8    |
| 2.1.3. Teori Ketepatan Waktu Pengiriman ..... | 9    |
| 2.1.4. Teori Promosi .....                    | 10   |
| 2.1.5. Teori Kepuasan Pelanggan .....         | 11   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                 | 13   |
| 2.3. Kerangka konseptual .....                | 16   |
| 2.4. Hipotesis .....                          | 17   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....            | 18   |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....        | 18   |
| 3.2. Jenis Penelitian .....                   | 18   |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 3.3. Populasi dan Sampel .....          | 19 |
| 3.3.1. Populasi.....                    | 19 |
| 3.3.2. Sampel .....                     | 19 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....      | 20 |
| 3.5. Definisi Oprasional Variabel.....  | 22 |
| 3.5.1 Variabel Bebas.....               | 22 |
| 3.5.2 Variabel Terikat .....            | 23 |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....         | 25 |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran ..... | 26 |
| 3.6.2. Persamaan Regresi.....           | 27 |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....          | 28 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....           | 30 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis .....              | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....       | 34 |
| 4.1 Hasil Penelitian.....               | 34 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....    | 34 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden.....      | 35 |
| 4.1.3 Tanggapan Responden.....          | 36 |
| 4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....    | 42 |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....    | 45 |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....         | 48 |
| 4.2 Pembahasan .....                    | 50 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....          | 53 |
| 5.1 Simpulan.....                       | 53 |
| 5.2 Saran .....                         | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                    | 55 |

## DAFTAR TABEL

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....                           | 15 |
| Tabel 3.1 Rencana penelitian.....                             | 18 |
| Tabel 3.2 Definisi operasional variabel.....                  | 25 |
| Tabel 3.3 Kategori responden.....                             | 26 |
| Tabel 3.4 Angka penafsiran.....                               | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden.....                        | 35 |
| Tabel 4.2 Tanggapan responden kualitas pelayanan.....         | 37 |
| Tabel 4.3 Tanggapan responden ketepatan waktu pengiriman..... | 38 |
| Tabel 4.4 Tanggapan responden promosi.....                    | 40 |
| Tabel 4.5 Tanggapan responden kepuasan pelanggan.....         | 41 |
| Tabel 4.6 Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....         | 43 |
| Tabel 4.7 Hasil uji validitas ketepatan waktu pengiriman..... | 43 |
| Tabel 4.8 Hasil uji validitas promosi.....                    | 44 |
| Tabel 4.9 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan.....         | 44 |
| Tabel 4.10 Hasil uji reliabilitas.....                        | 45 |
| Tabel 4.11 Hasil uji multikolenieritas.....                   | 47 |
| Tabel 4.12 Hasil uji regresi linier berganda.....             | 48 |
| Tabel 4.13 Hasil uji F.....                                   | 49 |
| Tabel 4.14 Koefisien determinasi.....                         | 49 |
| Tabel 4.15 Hasil uji T.....                                   | 50 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Data konsumen.....                 | 2  |
| Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan.....     | 12 |
| Gambar 2.2 Kerangka konseptual.....           | 16 |
| Gambar 4.1 Hasil uji normalitas.....          | 46 |
| Gambar 4.2 Hasil uji normalitas.....          | 46 |
| Gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas..... | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Penelitian.....      | 57 |
| Lampiran 2 Kuesioner .....            | 58 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data .....        | 61 |
| Lampiran 4 Output SPSS .....          | 62 |
| Lampiran 5 Kartu Bimbingan .....      | 69 |
| Lampiran 6 Turnitin .....             | 70 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup ..... | 71 |
| Lampiran 8 Tabel R T dan F .....      | 72 |