

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE*, KETEPATAN WAKTU
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS PADANG
(STUDI KASUS J&T EXPRESS CABANG MARAPALAM)**



SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana (S1)*

OLEH :

**WIDYA ARMANDA PUTRI
1710011211140**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : WIDYA ARMANDA PUTRI

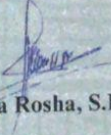
NPM : 17100112110140

Program Study : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Service Excellence, Ketepatan Waktu dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumenn Pada Jasa Pengiriman J&T Express Padang (Studi Kasus: J&T Express Cabang Marapalam).


Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari Kamis, 24 Februari 2022.

Pembimbing


Zeshasina Rosha, S.E., M.Si

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta


Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan laporan tugas akhir hasil penelitian ini dengan judul ” **Pengaruh *Service Excellence*, Ketepatan Waktu Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express Padang (Studi Kasus J&T Express Cabang Marapalam)**”. Skripsi disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka menempuh ujian komprehensif sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam kesempatan ini, ucapan terima kasih dan rasa penghargaan disampaikan kepada ibu Zeshasina Rosha, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unviversitas Bung Hatta.
2. Ibu Herawati, S.E, M.Si, Ak. CA selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Linda Wati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

4. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Firgo Mulyana dan ibunda Busrawita,serta Nenek Hj. Iswarni, adik-adik dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan ini.
7. Seluruh teman-teman angkatan 2017 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta,dan Berbagai pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan secara khusus satu persatu.

Skripsi ini telah disusun dengan penuh kesungguhan, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kebaikan pada masa yang akan datang.

Padang, Februari 2022

Penulis

Widya Armanda Putri

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE*, KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN
J&T EXPRESS PADANG
(STUDI KASUS J&T EXPRESS CABANG MARAPALAM)**

Widya Armanda Putri¹ Zeshasina Rosha²
Mahasiswa dan Dosen Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta E-
mail:

widyarmandaputri99@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *service excellent*, ketepatan waktu, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman J&T Express Padang (studi kasus J&T Express Cabang Marapalam). Populasi penelitian ini adalah konsumen J&T Express cabang Marapalam Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis adalah regresi linier berganda. Pengujian analisis dengan menggunakan SPSS versi 22.00. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa (1) *Service excellent* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Padang (2) Ketepatan waktu berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Padang; dan (3) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Padang.

Kata Kunci: *Service excellent*, Ketepatan Waktu, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE, TIMELINESS AND FACILITIES ON
CUSTOMER SATISFACTION ON J&T EXPRESS PADANG
DELIVERY SERVICES
(CASE STUDY J&T EXPRESS MARAPALAM BRANCH)**

Widya Armanda Putri¹ Zeshasina Rosha²
Mahasiswa dan Dosen Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta E-
mail:

widyarmandaputri99@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id.

ABSTRAK

This study aims to analyze and empirically prove the effect of service excellent, punctuality, and facilities on customer satisfaction at the J&T Express Padang delivery service (case study of J&T Express Marapalam Branch). The population of this research is the consumers of J&T Express Marapalam Padang branch. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 92 respondents. The analysis used to prove the truth of the hypothesis is multiple linear regression. Testing the analysis using SPSS version 22.00. Based on the results of hypothesis testing, it was found that (1) Service excellent had a significant effect on consumer satisfaction of J&T Express Padang (2) Punctuality had a significant effect on consumer satisfaction of J&T Express Padang; and (3) Facilities have a significant effect on consumer satisfaction of J&T Express Padang.

Keywords: *Service excellent, Punctuality, Facilities, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Service Excellence	10
2.1.2.1 Pengertian Service Excellence.....	10
2.1.3 Ketepatan Waktu	11
2.1.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu	11
2.1.4 Fasilitas	12
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.4.2 Faktor Faktor Pertimbangan Pada Fasilitas	13
2.2 Pengembangan Hipotesis	14
2.2.1 Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap Kepuasan Kosumen	14
2.2.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen.....	15
2.2.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Kosumen	16
2.3 Kerangka Konseptual	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	18
----------------------------	----

3.2 Populasi Dan Sampel	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	19
3.4 Jenis Dan Sumber Data	19
3.4.1 Jenis Data	19
3.4.2 Sumber Data	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Defenisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel.....	20
3.6.1 Kepuasan Konsumen	20
3.6.2 <i>Service excellence</i>	20
3.6.3 Ketepatan Waktu	21
3.6.4 Fasilitas	21
3.7 Pengukuran Instrumen	20
3.8 Teknik Analisis Data	22
3.8.1 Uji Validitas	22
3.8.1 Uji Reabilitas	23
3.9 Analisis Deskriptif	25
3.10 Uji Asumsi Klasik	26
3.10.1 Uji Normalitas	26
3.10.2 Uji Linearitas	27
3.10.2 Uji Multikolinearitas	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Singkat J&T Express.....	32
4.1.2 Visi J&T Express	34
4.1.3 Misi J&T Express.....	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Deskriptif Responden	35
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	44

4.3 Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Keterbatasan Penelitian	52
5.2.1 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengiriman Barang maret-agustus	2
Tabel 2.2 Survey Kepuasan Konsumen	3
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Instrumen.....	20
Tabel 3.2 Kriteria TCR.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan umur	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.8 Distribusi <i>Service Excellent</i>	41
Tabel 4.9 Distribusi Ketepatan Waktu	42
Tabel 4.10 Distribusi Fasilitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangk Konseptual	15
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	47