

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA  
KUALITAS PELAYANAN**

(Studi pada perusahaan pengiriman J&T)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai

Sarjana S1 Program Studi Manajemen



Oleh:

Sherly Dewi Amanda

192304008

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi pada perusahaan pengiriman J&T)**

Diajukan Oleh:

**Sherly Dewi Amanda**

**192304008**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hari / Tanggal : Kamis, 10 Agustus 2023

Mengesahkan;

Ketua Penguji



**Krisna Mutiara Wati, S.E., M. Sc.**  
NIDN : 0519029002

Anggota Penguji 1



**Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.**  
NIDN : 0506098101

Pembimbing



**Edhy Tri Cahyono, S. Si., M. M.**  
NIDN : 0502026802

Anggota Penguji 2



**Edhy Tri Cahyono, S. Si., M. M.**  
NIDN : 0502026802



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Sherly Dewi Amanda  
NPM : 192304008  
Program Studi : Manajemen (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Kualitas Pelayanan (Studi pada perusahaan pengiriman J&T)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 6 Agustus 2023



METERAI  
TEMPEL  
7CAKX547192612

Sherly Dewi Amanda

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Kualitas Pelayanan (Studi pada perusahaan pengiriman J&T)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Sarno dan Ibu Sri Lestari selaku kedua orang tua.
2. Ibu Prof. Dr. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES)
4. Bapak Adi Heryadi, S.Psi.,M.Psi.Psikolog selaku Wakil Dekan Akademik FES
5. Ibu Murwani Eko Astuti S.E., MBA., selaku dosen pembimbing akademik, dan kepala prodi manajemen.
6. Ibu Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc. yang telah memberi bimbingan dan penyempurnaan skripsi.
7. Seluruh dosen fakultas ekonomi dan sosial yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Keluarga dan teman – teman yang selalu memberikan nasihat, semangat serta doa.
9. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan berkenan mengisi kuisisioner penelitian ini, dan seluruh pihak yang terlibat tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan proposal ini.

Meskipun skripsi ini telah penulis buat dengan baik, penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun baik dari dosen pembimbing maupun pihak lain. Mohon maaf jika ada kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini bisa menambah pengetahuan bagi pihak yang membacanya dan mendapatkan manfaat.

Yogyakarta, 06 Agustus 2023

Penulis

Sherly Dewi Amanda

NPM. 192304008

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANING  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACK .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Berfikir.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
2.1 Desain Penelitian .....	35

2.2	Objek dan Waktu Penelitian .....	36
2.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
2.1	Populasi dan Sampel .....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6	Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		50
4.1	Deskripsi Data .....	50
4.2	Pengujian Hipotesis .....	69
4.3	Pembahasan .....	71
BAB V KESIMPULAN .....		78
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Rekomendasi .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....		80
LAMPIRAN 1 .....		86
LAMPIRAN 2 .....		88
LAMPIRAN 3 .....		95
LAMPIRAN 4 .....		104
LAMPIRAN 5 .....		141
LAMPIRAN 6 .....		145
LAMPIRAN 7 .....		147
LAMPIRAN 8 .....		150

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	42
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Provinsi.....	53
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan.....	55
Tabel 4. 6 <i>Descriptive Statistic</i> .....	56
Tabel 4. 7 Tabel Validitas Konvergen .....	62
Tabel 4. 8 Tabel <i>Cross Loadings</i> .....	63
Tabel 4. 9 Tabel <i>Construct Reliability</i> .....	65
Tabel 4. 10 Tabel <i>R-square</i> .....	65
Tabel 4. 11 Tabel Path Coefficients.....	66
Tabel 4. 12 <i>Specific Indirect Effects</i> .....	68
Tabel 4. 13 Pengujian Hipotesis .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Reguler Saat Belanja Online Tahun 2021 .....	2
Gambar 1.2 Jasa Pengiriman Barang Di Indonesia Tahun 2022 .....	3
Gambar 1.3 Jasa Ekspedisi Belanja Online Favorit Konsumen Indonesia .....	4
Gambar 1.4 Permasalahan Yang di Hadapi J&T .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Logo J&T .....	50

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	87
Lampiran 2 Instrumen Kuesioner.....	89
Lampiran 3 Identitas Responden.....	96
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	105
Lampiran 5 Hasil Olah Data .....	142
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Keuangan .....	146
Lampiran 7 Kartu Bimbingan .....	148
Lampiran 8 Cek Plagiarisme.....	151

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA