

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN BARANG NINJA EXPRESS
DI KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**NATALIA YEYENSIANA SORU SEY
NIM: 2017410537**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

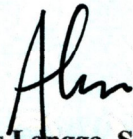
Nama : NATALIA YEYENSIANA SORU SEY
Nim : 2017410537
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG
NINJA EXPRESS DI KABUPATEN ENDE**

Ende, 15 Februari 2022

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN: 08 2507 7101



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM
NIDN: 08 3110 8301

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN: 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 15 Februari 2021

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soejman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037007

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|-----------|
| 01 | : <u>Dr.Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN.0826097401 | 1. |
 |
| 02 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 0829069001 | 2. |
 |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. |
 |
| 04 | : <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN: 08 3110 8301 | 4. |
 |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN: 08 2507 7101 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI, PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Kabupaten Ende**

Dan diujikan pada tanggal 15 Februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja mau pun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 15 Februari 2022
Yang Memberi Pernyataan



Natalia Yeyensiana Soru Sey

MOTTO

Kesuksesan berawal dari akar yang pahit namun akhirnya
berbuah manis ,dan berjalan diatas kerikil tajam namun akhirnya
berjalan diatas kapas ”

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan dorongan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis skripsi ini bisa berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada:

1. Orang tua yang saya banggakan, Ibu Susana sedho yang hingga saat ini telah memberikan dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga menghantarkan saya ke gerbang keserjanaan
2. Oma Veronika nora dan Opa Dominikus Dedu (+), Kakak , adik dan keluarga, yang selalu memberikan dorongan dan mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terkasih sahabat-sahabat saya, yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Teman-teman program studi manajemen angkatan tahun 2017 yang senantiasa memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Untuk Universitas Flores
6. Untuk Agama, Bangsa dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Ninja Express Di Kabupaten Ende” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc beserta para wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen program studi manajemen yang suda membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Kepada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman Ninja Express yang telah bersedia menyiapkan waktu untuk pelaksanaan penelitian ini

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Ketepatan Pengiriman	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31

3.4 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Sumber Data	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Instrumen Penelitian	35
3.8 Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.2 Deskripsi Responden	41
4.3 Uji Instrumen Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.4 Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1 Uji Linearitas	48
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4.3 Uji Normalitas	50
4.5 Uji Statistik Deskriptif	50
4.6 Uji Hipotesis	52
4.6.1 Hipotesis Pertama	53
4.6.2 Hipotesis Kedua	54
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	49
Tabel 4.6 Coefficients.....	49
Tabel 4.7 Model Summary	50
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Plagiasi
2. Angket Penelitian
3. Tabulasi Data Angket Penelitian
4. Tabel Hasil Olah Data
5. Surat Permohonan Ijin Untuk, Mengadakan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Flores
6. Surat Selesai Penelitian
7. Kartu Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Natalia Yeyensiana Soru Sey, 2022. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Ninja Express Di Kabupaten Ende”**.

Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman Ninja Express. (2) Untuk mengetahui pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman Ninja Express. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dimana memiliki variabel independen/variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen/variabel yang dipengaruhi. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Ninja Express yang berjumlah 100 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan secara persial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman Ninja Express. (2) ketepatan pengiriman secara persial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman Ninja Express.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan*