

**PENGARUH FASILITAS *TRACKING SYSTEM* DAN
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN
PT.JNE ENDE
(Studi Pada Pelanggan Di Kota Ende)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unifersitas Flores



OLEH

**AGNES LANI
NIM. 2020410081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : AGNES LANI

NIM : 2020410081

**Judul : PENGARUH FASILITAS *TRACKING SYSTEM*
DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PT.JNE
ENDE (STUDI PADA PELANGGAN DI KOTA ENDE)**

Ende, 13 Agustus 2024

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM
NIDN. 0831108301**

**Santy Permatasari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flore**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Agustus 2024


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN. 08 2609 740

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 081 4109101

Dewan Penguji

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

2. **Maria Endang Jamu, SE., MM**
NIDN. 0814109101

3. **Gabriel Tanusi, SE., M.Si**
NIDN. 0827067101

4. **Santy Permata Sari, S.AB., MM**
NIDN. 0829069001

5. **Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM**
NIDN.0831108301

1. 

2. 

3. 

4. 

5. 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Fasilitas *Tracking System* Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt.JNE Ende (Studi Pada Pelanggan Di Kota Ende)”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Agustus 2024 adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 13 Agustus 2024
Yang Memberi Pernyataan



Agnes Lani
2020410081

MOTTO

“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan,
setiap masalah pasti ada solusi”

(Agnes Lani)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayang dan berarti dalam hidup saya:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai, memberkati dan menuntun penulis menuju keberhasilan.
2. Yang tersayang dan tercinta bapak Yohanes Pantermus dan mama Valentina Kartini witin yang telah menghadirkan saya didunia ini, membesarkan, dan membiayai serta mendoakan dengan segala pengorbanan kerja keras demi mencapai kesuksesan.
3. Yang tersayang saudara kandung saya, adik Joe yang selalu memberikan dorongan serta memberikan semangat hingga bisa ketahap saat ini. Semogga selalu diberkati dan diberikan kesehatan.
4. Yang tersayang Om Yakobus Mindo, dan Mama Beata Bare Witin yang telah memberikan semangat dan membiayai saya hingga bisa ketahap saat ini. semogga selalu diberkati dan diberikan kesehatan.
5. Yang tersayang Siprianus Teke yang telah menemani dalam suka maupun duka, terima kasih atas segala waktu, usaha dan dukungan yang telah diberikan.
6. Diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakinkan tanpa batas bahwa semuanya akan selesai pada waktunya.
7. Yang terkasih bapak dan ibu dosen sarjana Manajemen yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Yang tersayang sahabat saya Vhin Witin, Eca Uran, Susan Mare, Metty Nilan yang telah menemani baik dalam suka maupun duka.
9. Teman-teman seangkatan 2020, serta semua teman yang belum disebutkan namanya satu persatu, yang selalu setia memberikan semangat dan motivasi, serta bantuan dan kerja sama selama dibangku kuliah, sukses selalu untuk kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **”Pengaruh Fasilitas Tracking System dan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT JNE Ende (Studi Pada Pelanggan Di Kota Ende)”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Penulis skripsi ini tidak terlepas dari kerja sama, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang bersifat moral, material maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Willybrordus Lanamana, Dr., M.M.A. selaku Rektor Universitas Flores beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Rafael Ocatianus Byre, SE., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
4. Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM selaku pembimbing 1 dan ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM selaku pembimbing 2 yang sudah membimbing, memberikan motivasi dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan koreksi dan saran dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Agnes Lani, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Program Sarjana. Pengaruh Fasilitas *Tracking System* dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT JNE Ende (Studi pada pelanggan Kota Ende)

Pembimbing I: Maria Helana C Dua Mea 2 : Santy Permata Sari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh fasilitas *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman PT JNE Ende. (2) Apakah ada pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman PT JNE Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh signifikan fasilitas *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai beta (β) sebesar 0,510 (2) Ada pengaruh signifikan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai beta (β) sebesar 0,444.

Kata Kunci: *Tracking System, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

Agnes Lani, Faculty of Economics, Undergraduate Program. The Effect of Tracking System Facilities and Timeliness of Delivery on Customer Satisfaction of PT JNE Ende Delivery Services (Study on Ende City Customers)

Supervisor I: Maria Helana C Dua Study Guide 2: Santy Permata Sari

This study aims to find out (1) Is there an effect of tracking system facilities on customer satisfaction of PT JNE Ende delivery services? (2) Is there an effect of timeliness of delivery on customer satisfaction of PT JNE Ende delivery services. This study is a causality study and is close to a qualitative study. The sample in this study was 96 respondents. Data were collected using three questionnaires that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, (1) There is a significant effect of tracking system facilities on customer satisfaction with a beta value (β) of 0.510 (2) There is a significant effect of on-time delivery on customer satisfaction with a beta value (β) of 0.444.

Keywords: Tracking System, On-Time Delivery, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Definisi Manajemen Pemasaran	10
2.2.1 Konsep Pemasaran Jasa.....	11

2.2.2 Konsep Fasilitas Tracking System	13
2.2.3 Ketepatan Waktu Pengiriman	15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
2.4.1 Fasilitas Tracking System dan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT JNE Ende	21
2.4.2 Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT JNE Ende	21
2.5 Kerangka Konsep Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel penelitian	24
3.3.1 Populasi	24
3.4 Variabel Penelitian	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Jenis dan Sumber Data	28
3.6.1 Jenis Data	28
3.6.2 Sumber Data	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data	29
3.8 Instrumen Penelitian	29
3.9 Teknik Analisis Data	30

3.9.1 Analisis Data.....	30
3.10 Uji Asumsi Klasik	32
3.11 Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.12 Uji Hipotesis	33
3.13 Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum PT JNE Ende.....	35
4.1.1 Gambaran Umum PT JNE Ende.....	35
4.1.2 Visi dan Misi PT JNE Ende.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi PT. JNE Ende	36
4.2 Profil Responden	37
4.2.1 Deskripsi Responden	37
4.3 Uji Instrumen Penelitian	41
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.4 Uji Hipotesis	48
4.4.1 Hipotesis Pertama.....	48
4.4.2 Hipotesis Kedua.....	51
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Fasilitas Tracking System Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt JNE Ende	51

4.5.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Jasa Pelanggan Pt JNE Ende.....	52
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks kategori layanan jasa kurir di Indonesia ada tahun 2021 dan tahun 2022.....	2
Tabel 1.2 data pengguna jasa JNE Ende dari tahun 2021-2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	30
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Kirim Barang di JNE Ende	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Spearman's rho.....	47
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas Tracking System (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.11 Hasil koefisien Determinan Fasilitas Tracking System (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	50

Tabel 4.13 Hasil koefisien Determinan Ketepatan Waktu Pengiriman(X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	51
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konsep penelitian	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. JNE Ende	36
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	39
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Kirim Barang di JNE Ende	41