

**PENGARUH DISTRIBUSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JNE EXPRESS AGEN CABANG BAJAWA**

SKRIPSI



OLEH :

IMELDA MIU
2016410781

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Imelda Miu

Nim : 2016410781

Judul : Pengaruh Distribusi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada JNE Express Agen Cabang Bajawa

Ende, 15 Juli 2021

Telah Diujikan di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing I,



Lambertus Langga, SE., M.Sc

NIDN. 08 2507 7101

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yulius Laga'.

Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev

NIDN. 0805078703

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE., M.Sc

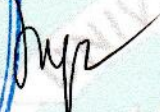
NIDN : 0825077101


LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk di Pertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Juli 2021

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 70001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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

Tim Penguji

1. **Dr. Hyronimus, SE.,MM**
NIDN. 08 2909 7501
2. **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**
NIDN. 08 2906 9001
3. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN. 08 2706 7101
4. **Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev**
NIDN. 08 0507 8703
5. **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**
NIDN. 08 2507 7101

1.
2.
3.
4.
5.

UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMAN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah, saya mengantakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Distribusi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Agen Cabang Bajawa”** Dan di majukan untuk di uji pada tanggal 15 juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya mengatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan 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 tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang di 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 mengatakan menarik skripsi yang say ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau menulis tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijasah yang di beriakan oleh universitas batal saya terima.

Ende ,2021

Yang memberikan pernyataan



Imelda Miu
2016410781

MOTTO

*“Kesuksesan Adalah Buah Dari Usaha Kecil Yang Diulang
Hari Demi Hari”*

“MELDA MI’U”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk:

- 1 Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti selama hidup ini.
- 2 Kedua orang tua tercinta Bapak Ferdinandus Ria dan Mama Maria Jue yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada dibangku pendidikan dan yang selalu setia menanti keberhasilanku.
- 3 Keluargaku tercinta, Kaka Nancy, Arnus, Dion dan Desa, Adik alfin, Us, dan Elpin yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4 Sahabat-sahabat dekatku Yeni, Lucki, dan Erlin.
- 5 Dosen pembimbing I dan pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian.
- 6 Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2016 yang senantiasa mendukung.
- 7 Almamaterku Tercinta Universitas Flores.
- 8 Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Distribusi dan Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Agen Cabang Bajawa”** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliahan ditingkat Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen dan juga sebagai dosen wali.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai Pembimbing I, dan Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatiannya selama peneliti menempuh proses perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, keluarga dan semua saudara–saudara yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun materi kepada peneliti

7. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah turut memberikan perhatian dan motivasi kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.
8. Para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

Peneliti sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapat atensi dan pembenahan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

**Pengaruh Distribusi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
JNE Express Agen Cabang Bajawa
Imelda Miu 2016410781
No. Hp. 081337192539**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh distribusi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Agen Cabang Bajawa. Berdasarkan metode *accidental sampling*, penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dan sampel tersebut adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman pada JNE Express Agen Cabang Bajawa.

Untuk variabel Y dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk variabel (X1) yaitu Distribusi dan (X2) Pelayanan. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *IBM SPSS Statistic ver 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Distribusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Agen Cabang Bajawa, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel distribusi sebesar 0,647 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,954 > 1,661$) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. (2) Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express Agen Cabang Bajawa, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel pelayanan sebesar 0,296 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,376 > 1,661$) dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$.

Besarnya pengaruh distribusi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express sebesar 30,5%. Sedangkan sisanya sebesar 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Jasa	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.2 Distribusi	6
2.2.1 Pengertian Distribusi	6

2.2.2 Fungsi Saluran Distribusi	7
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Saluran Distribusi	9
2.2.4 Indikator Distribusi	14
2.3 Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan	15
2.3.2 Tujuan Pelayanan	16
2.3.3 Karakteristik Pelayanan	16
2.3.4 Dasar-dasar Pelayanan	17
2.3.5 Indikator Pelayanan	18
2.3.6 Jenis-jenis Pelayanan	20
2.3.7 Prinsip Pelayanan	22
2.3.8 Manfaat Pelayanan	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	25
2.4.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	26
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.4.5 Elemen Kepuasan Pelanggan	29
2.4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	30
2.4.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan	31
2.4.8 Model Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5 Penelitian Terdahulu	33
2.6 Kerangka Berpikir	34

2.7 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Devinisi Operasional Variabel	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	37
3.5 Sumber Data	38
3.5.1 Data Primer	38
3.5.2 Data Sekunder	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.1 Observasi	38
3.6.2 Kuesioner	38
3.6.3 Dokumentasi	39
3.7 Teknik Pengukuran Data	39
3.8 Teknik Analisis Data	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Multikolinieritas	41
3. Uji Heteroskedastisitas	41

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.9 Pengujian Hipotesis	42
3.9.1 Uji Statistik t	42
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 PT. JNE Express Agen Cabang Bajawa	44
4.1.2 Visi dan Misi PT. JNE Express Agen Cabang Bajawa	45
4.1.3 Struktur Organisasi PT. JNE Express Agen Cabang Bajawa ..	45
4.2 Deskripsi Data	45
4.2.1 Deskripsi Responden	46
4.3 Analisis Data	47
4.3.1 Uji Kualitas Data	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Multikolinieritas	50
c. Uji Heteroskedastisitas	50
4.3.3 Analisis Regresi Berganda	51
4.3.4 Hasil Uji t	52
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.4 Pembahasan	54

4.4.1 Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.2 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operaasional Variabel	35
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	39
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian dan Penggunaan Koesioner	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	46
Tabel 4.3 Uji Validitas	47
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5 Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.7 Uji Glejser	51
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34