

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG TEMBILAHAN

SKRIPSI



OLEH:

ANGGES FITRIAN RAMMIKO

NIM: 1012111010070

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG TEMBILAHAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

(S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Indragiri



OLEH:

ANGGES FITRIAN RAMMIKO

NIM: 101211010070

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Diberikan Kepada:

Nama Mahasiswa : Angges Fitrian Rammiko
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010070
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan

Disetujui untuk diajukan pada Ujian *Oral Comprehensive* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
Tembilahan,

25 Juni 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Drs. DHARMASETIAWAN, M.M

NIDN: 1020106101

Pembimbing II

WIDYAWATI, S.E., M.M

NIDN: 10120106101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Angges Fitrian Rammiko
Nim : 101211010070
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan

Telah **LULUS** Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan pada hari Senin Tanggal 28 Juli 2025 dengan nilai **(A)**

TIM PENGUJI,

Drs. Dharma Setiawan, M.M.
NIDN. 1020106101

Ketua

Widyawati, S.E., M.M.
NIDN. 1001018504

Sekretaris

SM. Guntur, S.E., M.Si
NIDN. 1006046401

Anggota

Muchlis, S.E., M.M.
NIDN. 1014028905

Anggota

Bayu Fajar Susanto. S.E., M.M.
NIDN. 1006046401

Anggota

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. AHMAD RIFAI, S.E., M. Si
NIDN. 1007068503

SYAFRINADINA, S.E., M.M.
NIDN.1015118203

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Angges Fitriani Rammiko
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010070
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tembilahan, 25 Juli 2025

Penulis,



Angges Fitriani Rammiko

101211010070

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT

Customer Satisfaction Analysis of J&T Express Delivery Services in Tembilahan Branch

Angges fitrian rammiko¹, Dharmasetiawan², Widyawati³

¹²³Management Study Program Faculty of Economics and Business, Indragiri Islamic University Jl. Soebrantas No.10 Tembilahan, Indragiri, Riau, 29214.

Email : rammikoangges@gmail.com

This study aims to determine the effect of product quality, price, service quality, emotional factors, and cost or convenience on customer satisfaction at J&T Express Tembilahan branch. The method used in this study is a quantitative approach with a descriptive design. Data was collected through questionnaires distributed to respondents. The sample consisted of 100 respondents, and the analysis tool used in this study was Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results of the study indicate that price, service quality, and emotional factors significantly influence customer satisfaction. With a t-statistic value of 2.032 (> 1.96) and a p-value of 0.042 (< 0.05) at the significance level, and service quality of (0.000) < 0.05 with a t-statistic value of 3.750 at the significance level. Meanwhile, the emotional factor has a p-value of 0.033 (< 0.05) with a t-statistic value of 2.135 at the significance level. As for product quality and cost or convenience, the t-statistic value is 0.269 > 1.96 and the p-value is 0.788 (> 0.05), and the t-statistic value is 1.829 (< 1.96) and the p-value is 0.067 (> 0.05). Therefore, there is no significant effect. These findings highlight the importance of improving service and customer emotional experience in shaping satisfaction with J&T Express services in Tembilahan.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Service Quality, Emotional Factors, Cost or Convenience.



ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express

Cabang Tembilahan

Angges fitrian rammiko¹, Dharmasetiawan², Widyawati³

¹²³Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
Jl. Soebrantas No.10 Tembilahan Hilir, Riau, 29214.

Email : rammikoanges@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, serta biaya atau kemudahan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express cabang Tembilahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan faktor emosi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dengan nilai *t-statistic* sebesar 2.032 (> 1.96) dan *p-value* sebesar 0.042 (< 0.05) dari tingkat signifikansi dan kualitas pelayanan sebesar (0.000) < 0.05 dengan nilai *t-statistic* sebesar 3.750 dari tingkat signifikansi. sementara faktor emosi sebesar (0.033) (< 0.05) dengan nilai *t-statistic* 2.135 dari tingkat signifikansi. Sedangkan untuk kualitas produk dan biaya atau kemudahan menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar (0.269) > 1.96 dan nilai *p-value* sebesar (0.788) (> 0.05) dan nilai *t-statistic* sebesar 1.829 (< 1.96) dan *p-value* sebesar 0.067 (> 0.05). sehingga tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan pelayanan dan pengalaman emosional pelanggan dalam membentuk kepuasan terhadap layanan J&T Express di Tembilahan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosi, Biaya atau Kemudahan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkannya, kedua orang tua yang telah memberikan segala kasih sayang dan perhatiannya yang begitu besar sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan studi agar dapat mencapai cita-cita dan memenuhi harapan orang tua khususnya dalam penyusunan skripsi ini. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tembilahan”**.

Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil, khususnya kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta yaitu Bapak Nanik sujatmiko dan Ibu Susilawati, yang selalu hadir doa, semangat, cinta dan dukungan, sehingga menjadi pendukung terbesar dalam hidup peneliti dalam menjalani segala situasi dan terkhusus untuk kedua orang tua peneliti, semoga Allah swt selalu memberikan kesehatan dan umur yang berkah agar kelak bisa melihat ananda sukses dan membuat kedua orang tua bangga atas pencapaian ini.
2. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc., MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
3. Bapak DR. Ahmad Rifa'i, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

4. Ibu Syafrinadina, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
5. Bapak Drs. Dharmasetiawan, M.M. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat dari awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Widyawati, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat dari awal hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff ADM dan Pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna kepada penulis.
8. Keluarga, Sahabat-sahabatku yang dekat ataupun yang jauh, terimakasih banyak telah memberikan motivasi, kepercayaan, cinta dan perhatian.
9. Kepada semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan Bapak, ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Tembilahan, 26 Juli 2025

ANGGES FITRIAN RAMMIKO
NIM : 101211010070



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR ISI

JUDUL	
JUDUL HALAMAN DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	
ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	12
A. Teori Dasar	12
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	25
E. Variabel Penelitian	26
F. Indikator Penelitian	27



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek Dan Waktu Peneletian	29
B. Jenis Dan Sumber Data.....	29
C. Populasi Dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Hasil Analisis Data	46
D. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
BIODATA	78



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jasa Pengiriman Barang Di Indonesia Tahun 2023 – 2024.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Paket Yang Diterima J&T Express Di Tahun 2024.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	27
Tabel 3.1 Skor Jawaban Responden	32
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	41
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Emosi.....	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Atau Kemudahan	44
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8 <i>Outer Loading</i>	47
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i>	48
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i>	49
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	51
Tabel 4.12 Nilai Cronbach's Alpha.....	52
Tabel 4.13 <i>Coefficient Determination (R-square)</i>	55
Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....	56



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo J&T EXPRESS	36
Gambar 4.2 Usia Responden	37
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4.4 Status Pekerjaan Responden.....	39
Gambar 4.5 Frekuensi Menggunakan Jasa J&T EXPRESS.....	39
Gambar 4.6 <i>Outer Model</i>	47
Gambar 4.7 <i>Uji Path Coefficient</i>	53