

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,
DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Pada J&T Cargo Ponorogo PNO001B)**



Nama : Dyah Amelia Putri

NIM : 20415151

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,
DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Pada J&T Cargo Ponorogo PNO001B)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dyah Amelia Putri

NIM : 20415151

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu,
dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan
Konsumen
Nama : Dyah Amelia Putri
NIM : 20415151
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 03 Mei 2002
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 23 Januari 2025

Pembimbing I

Titi Rapini, SE. MM.

NUPTK. 9837741642230122

Pembimbing II

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM

NUPTK. 4742764665231052

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Hadi Sumarsono, S.E., M.Si

NUPTK. 90760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua

Titi Rapini, S.E, M.M

NUPTK. 9837741642230122

Sekretaris

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

NUPTK. 3840754655130122

Anggota

Dr. Wijianto, S.E. MM

NUPTK. 2758763646130222

RINGKASAN

Dyah Amelia Putri, NIM 20415151, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Cargo Ponorogo PNO001B)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner google form yang kemudian dianalisis dengan memakai SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pengiriman J&T Cargo di Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 85 responden yang diperoleh dengan metode Probability Sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Ketepatan Waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada J&T Cargo Ponorogo. (3) Tarif Pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada J&T Cargo Ponorogo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah, Rahmat, hidayah serta ridho- Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Cargo Ponorogo PNO001B)”** dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Titi Rapini, SE.MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberi arahan dalam skripsi ini.
5. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberikan arahan dalam skripsi ini.
6. Pimpinan J&T Cargo Ponorogo PNO001B, yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga dengan skripsi ini dapat berkontribusi dalam memberikan manfaat dan mendukung penelitian selajutnya.

Ponorogo, 23 Januari 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized initial 'D' followed by a series of loops and a long, sweeping horizontal stroke.

Dyah Amelia Putri

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 23 Januari 2025



Dyah Amelia Putri

NIM. 20415151

HALAMAN PERSEMBAHAN

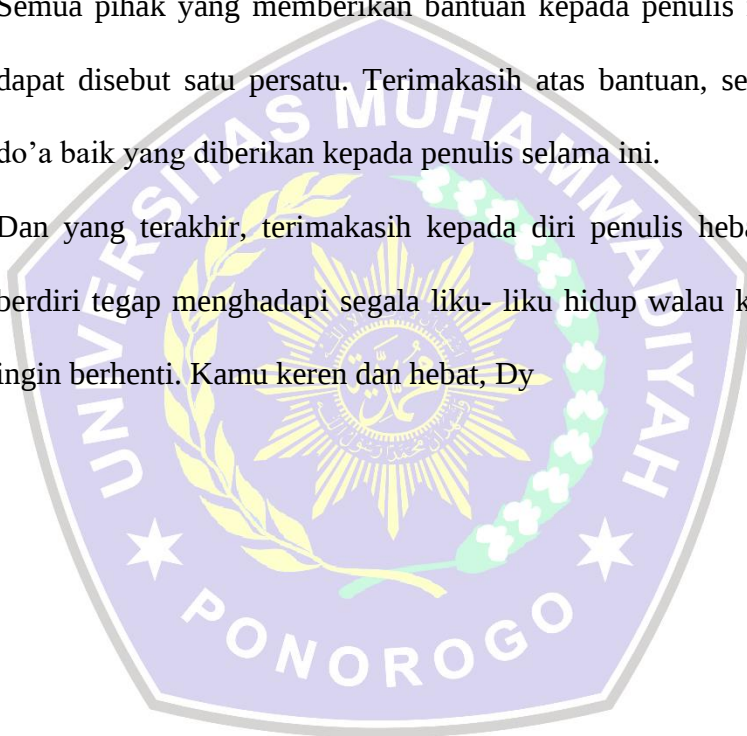
Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, Adapun judul skripsi peneliti yaitu **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Cargo Ponorogo PNO001B)"**. Penulis skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu masukan dan kritik akan menjadi sebuah perbaikan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ungkapkan rasa cinta dan terimakasih penulis persembahkan Kepada:

1. Cinta pertamaku Bapak Suharno dan Pintu Syurgaku Ibuku tercinta Ibunda Nariyah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
2. Teruntuk nenekku Sukatmi, yang telah menjadi sosok luar biasa dalam hidupku. Terimakasih atas cinta, do'a dan pengorbananmu yang tak pernah putus. Sejak kecil hingga saat ini beliau membimbingku dengan

kasih sayang yang tulus mendukung dalam segala hal apapun baik dari moral, materi, dan motivasi serta do'a dan kasih sayang tiada henti.

3. Keluarga besar, terimakasih sudah kebersamai menjadi penyemangat dan menjadi bagian dari kehidupan penulis dan telah mendidik saya dari kecil sampai bisa berada ditahap ini.
4. Kepada Putri, Ellena, Feny, Shafa yang selalu senantiasa memberikan dukungan dan semangat yang tiada hentinya kepada penulis.
5. Semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebut satu persatu. Terimakasih atas bantuan, semangat, dan do'a baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Dan yang terakhir, terimakasih kepada diri penulis hebat bisa tetap berdiri tegap menghadapi segala liku- liku hidup walau kadang jenuh ingin berhenti. Kamu keren dan hebat, Dy



MOTTO

“Setiap pertemuan pasti ada perpisahan, setiap masa ada orangnya dan setiap orang ada masanya”

(Peneliti)

“Allah tidak akan mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al- Insyirah : 5-6)



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	I
Halaman Pengesahan	III
Abstrak	IV
Kata Pengantar	V
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	VII
Halaman Persembahan	VIII
Motto	X
Daftar Isi.....	XI
Daftar Tabel.....	XIII
Daftar Gambar.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Perumusan Masalah	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	46
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	48
2.4 Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
3.2 Populasi dan Sampel	51

2. Teknik Pengambilan Sampel	
3. Kriteria Responden	
3.3 Metode Pengambilan Data	53
3.4 Definisi Operasional Variabel	53
3.5 Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
4.2 Hasil Penelitian	69
4.3 Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran-Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Besaran Tarif Pengiriman J&T Cargo	36
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Usia	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan....	64
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu.....	65
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Tarif Pengiriman.....	66
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen .	67
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.9 Uji Validitas Ketepatan Waktu.....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Tarif Pengiriman.....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.14 Uji Hipotesis (t).....	75
Tabel 4.15 Uji Hipotesis (F).....	76
Tabel 4.16 Uji Determinasi (R^2).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
------------------------------------	----

