

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PELANGGAN
JASA TIKI JNE BEKASI**

SKRIPSI



**OLEH :
MUHAMAD IKHSAN SUTISNA
NIM : 112010786**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PELANGGAN
JASA TIKI JNE BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Studi Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
MUHAMAD IKHSAN SUTISNA
NIM : 112010786

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama : Muhamad Ikhsan Sutisna
NIM : 112010786
Judul : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Karyawan Yang
Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Jasa Tiki JNE Bekasi

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti sidang skripsi pada Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 09 Juni 2024
Pembimbing



Syahrul Alim, S.Tp., M.M.
NIDN : 0423037003

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

***ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PELANGGAN JASA
TIKI JNE BEKASI***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMAD IKHSAN SUTISNA

112010786

Telah dipublikasikan pada jurnal MSEJ : *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, volume 5, nomor 2, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

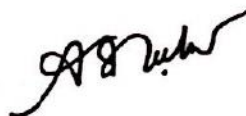
Bekasi, 20 Juli 2024

Ka.Prodi Manajemen



**Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,Msc
NIDN:0406068402**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN: 0404046508**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Ikhsan Sutisna

NIM : 112010786

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 09 Juni 2024



Muhamad Ikhsan Sutisna

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

QS Al Baqarah 286

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

Imam Syafi'i

Karya ini penulis persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu selaku kedua orangtua yang sangat mengharapkan keberhasilan anaknya untuk masa depan, serta memberikan semangat dan doa yang menyertaiku sehingga mencapai cita-cita
- Diri saya sendiri yang selama ini memotivasi diri sendiri
- Terima kasih untuk Bapak dan Ibu dosen Universitas Pelita Bangsa yang telah memberikan pengetahuan yang luas dan ilmu yang bermanfaat
- Semua rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan saran untuk kelancaran penulis

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dan atas izin-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman. Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengambil judul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Karyawan Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Jasa Tiki JNE Bekasi”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera., SKM., MM., D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
3. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS., S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi mahasiswa.
4. Bapak Syahrul Alim, S.Tp., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
6. Orang tua ku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang

tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin...Yaa Rabbal'alamiin.

7. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan.
8. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih kepada calon istri saya yang bernama Nofela Nidia Rahmadani yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif.

Bekasi, 09 Juni 2024
Penulis



Muhamad Ikhsan Sutisna

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kepercayaan Pelanggan	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	22
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	24
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.2 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis, Desain Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Desain Penelitian	28
3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.2.1 Definisi operasional	30
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber Data	34

3.6 Metode Analisis	34
3.6.1 Uji Validitas.....	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	39
3.6.5 Koefesien Determinasi (<i>Adjust R Square</i>).....	39
3.6.6 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.2 Visi JNE	43
4.1.3 Misi JNE.....	43
4.1.4 Deskripsi Responden.....	44
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.5 Uji Hipotesis	58
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepercayaan Konsumen	61
4.3.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepercayaan Konsumen.....	62
4.3.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepercayaan Konsumen	62
4.3.4 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepercayaan Konsumen.....	63
4.3.5 Pengaruh Empaty terhadap Kepercayaan Konsumen	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 3 Bentuk Skala Likert.....	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kehandalan.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Jaminan	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Empaty	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen	50
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Bukti Fisik	50
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Kehandalan	50
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Jaminan.....	51
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Daya Tanggap	51
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Empaty	51
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4. 14 Data Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 15 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 16 Data Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	26
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	28
Gambar 4. 1 Logo JNE	43
Gambar 4. 2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 3 Data Responden berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 4 Data Responden berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4. 5 Data Responden berdasarkan Pengeluaran setiap Bulan	46
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Histogram	52
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	53
Gambar 4. 8 Scatterplot	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Mapping Jurnal	70
Lampiran 2 : Kuisisioner	73
Lampiran 3 : Tabulasi Data Kuisisioner	79
Lampiran 4 : Uji Validitas	94
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas	100
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik	101
Lampiran 7 : Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	104
Lampiran 8 : Uji Hipotesis	105
Lampiran 9 : R Tabel	106
Lampiran 10 : T Tabel	109

Analysis Of Employee Service Quality Dimensions That Influence Customer Trust Of Tiki Jne Bekasi Services

Muhammad Ikhsan Sutisan ¹⁾
Syahrul Alim ²⁾

Abstract

Service quality is one of the factors that influences the level of customer loyalty towards products or services. Increasingly strong competition will make business people more enthusiastic in providing service and trust to consumers with the aim of providing a sense of satisfaction to customers. With the rapid development of companies providing goods delivery services or courier services, many online shop sellers use these courier services. Having a courier service will make it easier for them to deliver ordered goods according to the type of package service they want. This research aims to determine the influence of service quality on consumer trust in JNE Bekasi tiki. There were 100 respondents in this research, namely JNE Bekasi consumers. This research is quantitative and uses SPSS analysis tools. From the data processing that has been carried out, it is known that physical evidence, reliability, guarantee, responsiveness and empathy partially have a positive and significant effect on consumer trust at JNE Bekasi.

Keywords: Service Quality, Customer Trust

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PELANGGAN JASA TIKI JNE BEKASI

Muhammad Ikhsan Sutisan ¹⁾
Syahrul Alim ²⁾

ABSTRAK

Kualitas layanan (*service quality*) menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa persaingan yang semakin kuat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan kepada konsumen yang bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau jasa kurir, banyak penjual online shop yang menggunakan jasa kurir tersebut, dengan adanya jasa kurir maka akan memudahkan mereka untuk mengantar barang pesanan sesuai dengan jenis layanan paket yang mereka inginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen tiki JNE Bekasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yaitu konsumen JNE Bekasi. Penelitian ini berjenis kuantitatif dan menggunakan alat analisis SPSS. Dari olah data yang telah dilakukan, diketahui jika bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empaty seara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen tiki JNE Bekasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan