

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN NINJAXPRESS DI KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

DHANI KHASBUL WAFI

1512010192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2022**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN NINJAXPRESS DI KABUPATEN NGANJUK


Disusun Oleh :

DHANI KHASBUL WAFI


NPM 1512010192

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 8 Juli 2022


Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Sulastri Irbavuat, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Suprivono, S.E., M.M.
NIP.196106261988031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan NinjaXpress di Kabupaten Nganjuk”**.dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Perkenanlah saya sebagai penulis mengungkapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Ec. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E., MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.

6. Kedua Orangtua saya tercinta yang telah mendoakan dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi.

7. Semua pihak yang telah membantu memberikan motivasi dan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berusaha semaksimal mungkin, namun peneliti menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 9 Juli 2022

Penulis,

Dhani Khasbul Wafi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan teori.....	8
2.2.1 Pemasaran.....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Kerangka Konseptual.....	16
2.5 Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
3.1.1 Definisi Operasional.....	18
3.1.2 Pengukuran Variabel	21
3.2 Teknik Pengukuran Sampel.....	22
3.3 Prosedur Pengumpulan data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	25
3.4.1 Teknik Analisis	25
3.4.2 Pengukuran Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	25
3.4.3 Langkah-Langkah PLS.....	26
3.4.4 Asumsi PLS.....	28
3.4.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	32
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	33

4.3.1 Analisi Deskriptif	33
4.3.2 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X1)	34
4.3.3 Deskripsi Variabel Keandalan (X2)	35
4.3.4 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X3).....	36
4.3.5 Deskripsi Variabel Jaminan (X4).....	37
4.3.6 Deskripsi Variabel Empati (X5).....	38
4.3.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
4.4 Analisa dan Pengujian Hipotesis	40
4.4.1 Outer Model (Model Pengukuran Variabel Dengan Dimensi) .	40
4.4.2 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	48
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.5 Pembahasan	51
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain	4
Tabel 3.1 Pembobotan Teknik Skala Linkert.....	22
Tabel 4.1 Usia Responden.....	32
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.3 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	34
Tabel 4.4 Jawaban Responden pada Variabel Bukti Langsung	34
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada Variabel Keandalan.....	35
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada Variabel Daya Tanggap	36
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel Jaminan	37
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel Empati	38
Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.10 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) Dimensi dengan Variabel.....	42
Tabel 4.11 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	43
Tabel 4.12 Cross Loading	45
Tabel 4.13 Average variance extracted (AVE)	46
Tabel 4.14 Composite Reliability	47
Tabel 4.15 Latent Variable Correlations	47
Tabel 4.16 R-square	48
Tabel 4.17 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 3.1 Diagram Jalur	26
Gambar 4.1 Outer Model dengan nilai <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficients</i> dan <i>R-Square</i>	41
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping</i>	50

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN NINJAPRESS DI KABUPATEN NGANJUK**

**DHANI HASBUL WAFI
1512010192/FEB/EM**

Abstraksi

Pada era globalisasi saat ini, teknologi mempengaruhi budaya belanja masyarakat Indonesia. Hal ini membuat *marketplace* dan bisnis online semakin berkembang di Indonesia. Perkembangan *marketplace* dan bisnis online ini juga berdampak pada lini usaha lain, yaitu usaha di bidang jasa pengiriman barang. Semakin meningkatnya konsumen belanja online atau *marketplace* berbanding lurus dengan meningkatnya konsumen jasa pengiriman barang. Ninjapress adalah salah satu jasa pengiriman barang di kabupaten Nganjuk, masih adanya permasalahan tentang pelayanan mengindikasikan adanya kesalahan tentang kualitas pelayanan yang menyebabkan komplain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ninjapress di Kabupaten Nganjuk

Jenis penelitian yang digunakan merupakan metode kuantitatif Skala yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini adalah skala ordinal dengan teknik pembobotan Linkert. Skala Linkert digunakan karena skala ini merupakan teknik pengukuran sikap yang paling luas dan yang biasa digunakan dalam riset pemasaran. Data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang Ninjapress sebanyak 65 responden. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least square* (PLS) yang merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan .

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan karyawan Ninjapress sudah baik, terutama pada keramahan dan kesopanan kepada pelanggan, Ninjapress harus bisa mempertahankan sesuatu yang sudah baik, bahkan untuk di masa yang akan datang Ninjapress perlu meningkatkan lagi pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi.