

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
*SATISFACTION***

(Studi pada Industri Jasa Kurir di Indonesia)



SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun oleh:

AWIT NENKI LESTARI

F0213018

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

ABSTRAK

PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*

(Studi pada Industri Jasa Kurir di Indonesia)

AWIT NENKI LESTARI

NIM. F0213018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh *timeliness* terhadap *customer satisfaction*, (2) pengaruh *condition/accuracy of order* terhadap *customer satisfaction*, (3) pengaruh *quality of information* terhadap *customer satisfaction*, (4) pengaruh *availability/quality of contact personnel* terhadap *customer satisfaction* pada jasa kurir.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *timeliness* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,050 dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar 0,253. (2) *condition/accuracy of order* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,312 dengan tingkat signifikansi $0,023 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar 0,166. (3) *quality of information* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 0,314 dengan tingkat signifikansi $0,754 > 0,05$, dan koefisien regresi sebesar 0,020. (4) *availability/quality of contact personnel* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar -0,110 dengan tingkat signifikansi $0,913 > 0,05$, dan koefisien regresi sebesar -0,009.

Kata Kunci: *timeliness, condition/accuracy of order, quality of information, availability/quality of contact personnel, customer satisfaction*

ABSTRACT

THE EFFECT OF *LOGISTIC SERVICE QUALITY* ON *CUSTOMER SATISFACTION*

(Studies in courier service industry in Indonesia)

AWIT NENKI LESTARI

NIM. F0213018

This study aims to determine: (1) the effect of timeliness on customer satisfaction, (2) the effect of condition/accuracy of order on customer satisfaction, (3) the effect of quality of information on customer satisfaction, (4) the effect of availability/quality of contact personnel on customer satisfaction in courier service.

This research is a quantitative survey method . The sample used in this study were 100 respondents . Sampling technique used is purposive sampling . As for the collection of data in this study using a questionnaire. Data were analyzed using multiple regression analysis techniques.

The results of this study indicate that: (1) the timeliness have positive effect on customer satisfaction. This is evidence from the t value of 3,050 with a significance level of $0,003 < 0,05$, and a regression coefficient of 0,253. (2) the condition/accuracy of order have positive effect on customer satisfaction. This is evidence from the t value of 2,312 with a significance level of $0,023 < 0,05$, and a regression coefficient of 0,166. (3) the quality of information no effect on customer satisfaction. this is evidence from the t value of 0,314 wit a significance level of $0,754 > 0,05$, and a regression coefficient of 0,020. (4) the availability/quality of contact personnel no effect on customer satisfaction. This is evidence from the t value of -0,110 with a significance level of $0,913 > 0,05$, and a regression coefficient of -0,009.

Keywords: *timeliness, condition/accuracy of order, quality of information, availability/quality of contact personnel, customer satisfaction*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi pada Industri Jasa Kurir di Indonesia)

Disusun oleh:
Awit Nenki Lestari
NIM. F0213018

Telah disetujui pembimbing
Pada tanggal: 25 Juli 2017

Dr. Wisnu Untoro, M.S.
NIP. 19540220 198003 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi pada Industri Jasa Kurir di Indonesia)

Disusun oleh:
Awit Nenki Lestari
NIM. F0213018

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji
Pada tanggal: 31 Juli 2017

Ketua Tim Penguji : Drs. Heru Purnomo, M.M.
NIP. 195701221986031003

Anggota Tim Penguji : Sarwoto, S.E., M.SC.
NIP.198407222014041001

Pembimbing : Dr. Wisnu Untoro, M.S.
NIP. 195402201980031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Reza Rahardian, S.E. M.Si.
NIP. 19740609 200012 1 001

HALAMAN MOTTO

Orang yang berilmu dan beradab, tidak akan diam di kampung halaman.
Tinggalkan negerimu, merantaulah ke negeri orang.

(Imam As Syafii)

Yakinlan sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani),
yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.

(Ali bi Abi Thalib)

Terkadang kesulitan harus kamu rasakan terlebih dahulu sebelum kebahagiaan
yang sempurna datang kepadamu.

(R.A Kartini)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Pak e, Mak e dan adeku tersayang. Matur nuwun sudah kebersamai dan
selalu memberikan kasih sayang dan petunjuk.

Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan petunjuknya.

Temen-temen yang tak henti-hentinya mengingatkanku selama di perkuliahan
dan yang telah kebersamai selama ini.

Almamaterku.

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : AWIT NENKI LESTARI

NIM : F0213018

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (Studi pada
Industri Jasa Kurir di Indonesia)**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 25 Juli 2017
Mahasiswa yang menyatakan,

Awit Nenki Lestari
NIM. F0213018

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas rahman dan kasih sayang Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Industri Jasa Kurir di Indonesia)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen. Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah merubah kehidupan dari zaman kegelapan menuju zaman yang lebih cerah.
3. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Ibu Dra. Ignatia Sri Seventi P, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat.
6. Bapak Dr. Wisnu Untoro selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama penyusunan skripsi.
7. Ibu dan Bapak tersayang, Lastrinah dan Sutardi yang telah merawat dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta yang selalu memberikan dukungan .
8. Adikku tercinta, Selpi Galih Lestari yang selalu ada untuk menghiburku.
9. Sahabat kuliah terbaik, Mbak Eka, Naila, Tyas, Chamidah, Vivi Komariyah, Anisa, Tri Haryani, Fadhillah, dan Nisrina Fitria.
10. Teman-teman Manajemen 2013 terutama keluarga besar kelas C dan teman-teman seperjuangan konsentrasi Manajemen Operasi yang telah memberikan warna-warni kehidupan perkuliahan.

11. TIM KKN 2016 Desa Jabung Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen, Wian, Linda, Rena, Dewi, Nuriyah, Jayanti, Antonius, Ezra, dan Danu sebagai keluarga keduku yang menghiasi hari-hari dengan canda tawa dan kebahagiaan, terimakasih atas kebersamaan satu setengah bulannya yang tidak akan terlupakan.
12. Ibu Dwi, Bapak Tono, Wisnu, dan Rifky yang sudah memberikan perhatian dan kasih sayang selama satu setengah bulan, terima kasih sudah menganggap TIM KKN UNS 2016 Desa Jabung seperti keluarga sendiri.
13. Keluarga besar BPPI FEB yang menghiasi hari-hari dengan keceriaan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran pelaksanaan studi dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran terhadap segala kekurangan yang ada, sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak di kemudian hari.

Surakarta, 25 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| SURAT PERNYATAAN SKRIPSI | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 6 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 7 |

| | |
|--|---------------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1. Kajian Teoritis | 8 |
| 2.1.1. <i>Logistic Service Quality</i> | 8 |
| 2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i> | 11 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.3. Hipotesis | 16 |
| 2.3.1. Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 16 |
| 2.3.2. Pengaruh <i>Condition/Accuracy of Order</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 18 |
| 2.3.3. Pengaruh <i>Quality of Information</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 19 |
| 2.3.4. Pengaruh <i>Availability/Quality of Contact Personnel</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 21 |
| 2.4. Kerangka Pemikiran | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1. Desain Penelitian | 25 |
| 3.1.1. Tujuan Studi | 25 |
| 3.1.2. Tipe Hubungan Variabel | 26 |
| 3.1.3. Unit Analisis..... | 26 |
| 3.1.4. Horizon Waktu | 26 |
| 3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 26 |
| 3.2.1. Populasi | 26 |
| 3.2.2. Sampel | 27 |
| 3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 28 |
| 3.3.1. Variabel Independen | 28 |
| 1. <i>Timeliness</i> | 28 |
| 2. <i>Condition/Accuracy of Order</i> | 29 |
| 3. <i>Quality of Information</i> | 29 |
| 4. <i>Availability/Quality of Contact Personnel</i> | 30 |
| 3.3.2. Variabel Dependen: <i>Customer Satisfaction</i> | 30 |
| 3.4. Instrumen Penelitian | 31 |
| 3.5. Jenis Data | 31 |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.7. Metode Analisis Data | 32 |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif | 32 |
| 3.7.2. Uji Instrumen | 32 |
| 1. Uji Validitas | 32 |
| 2. Uji Reliabilitas | 33 |
| 3.7.3. Uji Hipotesis | 34 |
| 1. Analisis Regresi Berganda | 34 |
| 2. Uji Koefisien Determinasi | 35 |
| 3. Uji F | 35 |
| 4. Uji t..... | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1. Analisis Deskriptif Responden | 37 |
| 4.1.1. Jenis Kelamin Responden | 37 |
| 4.1.2. Usia Responden | 38 |
| 4.1.3. Pekerjaan Responden | 39 |

| | |
|--|----|
| 4.1.4. Pendidikan Terakhir Responden | 39 |
| 4.1.5. Pendapatan Responden | 40 |
| 4.1.6. Jasa Kurir yang Digunakan Responden | 41 |
| 4.2. Analisis Deskriptif Variabel | 42 |
| 4.2.1. <i>Timeliness</i> | 42 |
| 4.2.2. <i>Condition/Accuracy of Order</i> | 43 |
| 4.2.3. <i>Quality of Information</i> | 44 |
| 4.2.4. <i>Availability/Quality of Contact Personnel</i> | 45 |
| 4.2.5. <i>Customer Satisfaction</i> | 47 |
| 4.3. Analisis Uji Instrumen Penelitian..... | 48 |
| 4.3.1. Uji Validitas | 48 |
| 4.3.2. Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.4. Analisis Statistik..... | 51 |
| 4.4.1. Analisis Regresi Berganda | 51 |
| 4.4.2. Uji Koefisien Determinasi | 53 |
| 4.4.3. Uji F | 54 |
| 4.4.4. Uji t | 54 |
| 4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan | 55 |
| 4.5.1. Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 56 |
| 4.5.2. Pengaruh <i>Condition/Accuracy of Order</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 57 |
| 4.5.3. Pengaruh <i>Quality of Information</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 58 |
| 4.5.4. Pengaruh <i>Availability/Quality of Contact Personnel</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 60 |

| | |
|---|-----------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 62 |
| 5.1. Kesimpulan | 62 |
| 5.2. Keterbatasan | 63 |
| 5.3. Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN | 69 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel II.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 39 |
| Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan | 40 |
| Tabel IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan | 40 |
| Tabel IV.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jasa Kurir yang Digunakan | 41 |
| Tabel IV.7 Tanggapan Responden Setiap Item Pertanyaan Variabel <i>Timeliness</i> | 43 |
| Tabel IV.8 Tanggapan Responden Setiap Item Pertanyaan Variabel <i>Condition/Accuracy of Order</i> | 44 |
| Tabel IV.9 Tanggapan Responden Setiap Item Pertanyaan Variabel <i>Quality of Information</i> | 45 |
| Tabel IV.10 Tanggapan Responden Setiap Item Pertanyaan Variabel <i>Availability/Quality of Contact Personnel</i> | 46 |
| Tabel IV.11 Tanggapan Responden Setiap Item Pertanyaan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 47 |
| Tabel IV.12 Uji Validitas | 49 |
| Tabel IV.13 Uji Reliabilitas | 50 |
| Tabel IV.14 Hasil Pengujian Hipotesis | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-----------------------------------|----------------|
| Gambar II.1 Model Penelitian..... | 23 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji Regresi