

**PENGARUH DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *EXPEDISI* SICEPAT**

SKRIPSI



Oleh:

RIFAI MAFTUH

NPM. 19610183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2024



**PENGARUH DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *EXPEDISI* SICEPAT**

SKRIPSI

Diajukan

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

RIFAI MAFTUH

NPM. 19610183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**

PENGARUH DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *EXPEDISI* SICEPAT

Oleh
RIFAI MAFTUH
NPM. 19610183

Telah disetujui Oleh:

Dosen pembimbing I.



Dr. Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Dosen pembimbing II.



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN : 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *EXPEDISI* SICEPAT

RIFAI MAFTUH

NPM. 19610183


Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 26 Agustus 2024

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro


Tim Penguji


Dr. Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Ketua Penguji


Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604

Sekretaris


Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,




Setiarto, S.E., M.M.
NIP. 0210036801

ABSTRAK

Rifai Maftuh, 2024, "Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan *Pada Ekspedisi Si Cepat*". Pembimbing (1) Dr. Yateno², S.E., M.M, Fitriani² S.E., M.M..

Kata Kunci : Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan dan Kepuasan pelanggan

Jasa pengiriman barang bisa dijadikan solusi bagi mereka yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam hal pengiriman barang, apalagi jika pengirimannya melibatkan daerah yang mana tidak terjangkau oleh masyarakat sebagai konsumen. Pada saat ini kebutuhan untuk mengirimkan barang sudah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang individu. 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pelanggan? 2) Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan pelanggan? 3) Apakah terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pelanggan? 4) Apakah variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan? Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan produk telkom Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 253 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan pelanggan. 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan pelanggan. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Kepuasan pelanggan 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Rifai Maftuh, 2024, "The Effect of Responsiveness, Physical Evidence and Guarantee on Customer Satisfaction at Si Cepat Expedition". Supervisor (1) Dr. Yateno², S.E., M.M, Fitriani² S.E., M.M..

Keywords: Responsiveness, Physical Evidence and Guarantee and Customer Satisfaction

Goods delivery services can be a solution for those who like practicality and convenience in terms of shipping goods, especially if the delivery involves areas that are not accessible to the community as consumers. At this time the need to send goods has become a primary need for every individual. 1) This study aims to determine whether there is an effect of Responsiveness on Customer Satisfaction? 2) Is there an effect of Physical Evidence on Customer Satisfaction? 3) Is there an effect of Guarantee on Customer Satisfaction? 4) Do the variables Responsiveness, Physical Evidence and Guarantee together affect Customer Satisfaction? The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting respondent data who have certain information, thus allowing researchers to solve problems. Data collection was conducted using a questionnaire instrument. In this study, the population was consumers who used Telkom products. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 253 people. The data collection technique used a questionnaire with a Likert scale. The results of the study showed that 1) there was a positive and significant influence between Responsiveness and Customer Satisfaction. 2) there was a positive and significant influence between Physical Evidence and Customer Satisfaction. 3) there was a positive and significant influence between Assurance and Customer Satisfaction. 4) there was a positive and significant influence between Responsiveness, Physical Evidence and Assurance together affecting Customer Satisfaction.

MOTTO

Terus berpikiran positif, tidak peduli seberapa keras kehidupan yang dijalani.

(Ali bin Abi Thalib)

Jangan menjelaskan dirimu kepada siapapun karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. “Terima kasih kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan perlindungan dan kekuatan kepada saya hambanya serta menjanjikan *“bahwa setiap kesulitan pasti ada kemudahan”*. Sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan maksimal.“
2. Bapak dan Ibu () tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti-henti memberikan dukungan, serta senantiasa berdo’a untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis.
3. Para rekan-rekan seperjuangan khususnya kelas Manajemen angkatan 2017 yang telah menjadi bagian dari cerita dalam perjalanan kuliahku.
4. Teman-teman fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2017.
5. Serta Almamater kebanggan Universitas Muhammadiyah Metro.
6. “Saya berterima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, namun saya mengingat bagaimana ketulusan hati orang-orang yang memberikan dukungan kepada saya selama menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan dan ketulusan kalian.“

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul skripsi “Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan pada *Expedisi Sicepat*

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan proposal ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
4. Nani Septiana, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro
5. Dr. Yateno, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya proposal ini
6. Fitriani S.E., M.M. sebagai pembimbing II yang telah mengeluarkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga sampai terselesaikannya proposal ini
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga serta pengalaman

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Proposal ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifai Maftuh

NPM : 19610183

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Jurusan : PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul "PENGARUH DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EXPEDISI SICEPAT*" adalah karya saya bukan hasil dari plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat tugas akhir tersebut maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, 26 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Rifai Maftuh
19610183



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 1034/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Rifai Maftuh
NPM : 19610183
JENIS DOKUMEN : Skripsi

JUDUL : Pengaruh daya tanggap, bukti fisik, dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi sicepat



Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 28 Agustus 2024
Kepala Unit,

[Signature]
Dr. Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220198801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Iringmulye, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.lumetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1. Identifikasi masalah.....	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
3. Pengertian Daya Tanggap (X_1)	10
4. Pengertian Bukti Fisik (X_2)	12
5. Pengertian Jaminan (X_3)	14
6. Pengertian Kepuasan Konsumen (Y).....	17
B. Hasil Penelitian Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis penelitian.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	25
C. Metode Penelitian	25
1. Operasional Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi	28
2. Sampel	28
E. Sumber Data	29
1. Sumber Data Primer	29
2. Sumber Data Sekunder.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Dokumentasi.....	30
2. Observasi.....	30
3. Wawancara.....	30
4. Quisioner	30
5. Kepustakaan.....	30
G. Teknik Analisis Data	31
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji reliabilitas	32
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	32
a. Uji Normalitas.....	32
b. Uji Linearitas	33
c. Uji Homogenitas.....	33
3. Model Analisis.....	33
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
b. Uji t.....	34
c. Uji F	35
d. Uji R ² Determinasi	35
e. Hipotesis statistik	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Sejarah singkat perusahaan.....	38
2. Struktur organisasi	39

3. Tugas pokok	40
B. Hasil Penelitian	42
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	42
a. Uji validitas.....	42
b. Uji reliabilitas.....	46
2. Frekuensi data kuisioner	49
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Lineritas	58
c. Uji homogenitas	56
4. Uji Persamaan	59
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	59
b. Uji Parsial (Uji T)	60
c. Uji Signifikasi (Uji F)	62
d. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	62
e. Hipotesis Statistik.....	63
C. Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1 Hasil Wawancara Beberapa Mahasiswa Feb	2
Table 2 Hasil Penelitian Relevan	20
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4 Skala likert	30
Tabel 5 Uji validitas (X_1).....	42
Tabel 6 rekapitulasi (X_1).....	42
Tabel 7 Uji validitas (X_2).....	44
Tabel 8 rekapitulasi (X_2).....	44
Tabel 9 Uji validitas (X_3).....	45
Tabel 10 rekapitulasi (X_3)	46
Tabel 11 Uji validitas (Y).....	47
Tabel 12 rekapitulasi Y	47
Tabel 13 Reliabilitas (X_1)	48
Tabel 14 Reliabilitas (X_2)	48
Tabel 15 Reliabilitas (X_3)	49
Tabel 16 Reliabilitas (Y).....	49
Tabel 17 distribusi frekuensi data (x1)	50
Tabel 18 distribusi frekuensi data (x2)	52
Tabel 19 distribusi frekuensi data (x3)	54
Tabel 20 distribusi frekuensi Y	55
Tabel 21 Hasil uji normalitas.....	56
Tabel 22 Hasil uji linieritas x1 dan y.....	57
Tabel 23 Hasil Uji Linearitas x2 dan y	57
Tabel 24 Hasil Uji Linearitas x3 dan y	58
Tabel 25 uji homogenitas X_1 dan Y.....	58
Tabel 26 uji homogenitas X_2 dan Y.....	59
Tabel 27 uji homogenitas X_3 dan Y.....	59
.....	
Tabel 28 Uji Regresi Linear Berganda	60

Tabel 29 Uji T	61
Tabel 30 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	62
Tabel 31 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	62
Tabel 32 Hasil Uji Hipotesis X_1 dan Y	63
Tabel 33 Uji Hipotesis X_2 dan Y	64
Tabel 34 Uji Hipotesis X_3 dan Y	64
Tabel 35 Uji Hipotesis X_1, X_2, X_3 dan Y	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2 struktur organisasi.....	39
Gambar 3 Histogram Skor Variabel x1.....	50
Gambar 4 Histogram Skor Variabel x2.....	52
Gambar 5 Histogram Skor Variabel x3.....	54
Gambar 6 Histogram Skor Variabel y.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	80
Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas	97
Lampiran 4. Persyaratan analisis	103
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda	106
Lampiran 6 Uji hipotesis statistik.....	108
Lampiran 7 Tabel r	109
Lampiran 8 Tabel t.....	111
Lampiran 9 Tabel f.....	113
Lampiran 10 Tabel lineritas.....	115