

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN DAN PROMOSI MEDIA SOSIAL
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PT. JNE PUSAT TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

**Oleh :
DWI PUTRA REFODANA
NIM : G73217076**



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, Dwi Putra Refodana, G73217076, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, Juli 2023

Gaya yang menyatakan,



Dwi Putra Refodana
NIM. G73217076

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 26 Juni 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muchammad Saifuddin' with a stylized 'M' and 'S'.

Muchammad Saifuddin, M.SM

NIP. 198603132019031011

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PT. JNE PUSAT TULUNGAGUNG

Oleh :

Dwi Putra Refodana
NIM : G73217076

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Senin tanggal 26 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Muchammad Saifuddin, M.SM.
NIP. 198603132019031011
(Penguji I)
2. Deasy Tantriana, M.M.
NIP. 198312282011012009
(Penguji II)
3. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., MM.
NIP. 198612132019032009
(Penguji III)
4. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM.
NIP. 199305032019032020
(Penguji IV)

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 26 Juni 2023



Dr. Supriatno Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI PUTRA REFODANA
NIM : 673217076
Fakultas/Jurusan : FE81 / MANAJEMEN
E-mail address : Revodanaag@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS PELAYANAN KETEPATAN WAKTU
PEMGIRIMAN DAN PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMGUTAHAN JASA PT. JHE PUSAT TUWAGUT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 MARET 2024

Penulis


RA REFODANA
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Promosi Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT. JNE Pusat Tulungagung**” ini merupakan hasil penelitian kuantitatif untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan promosi media sosial (X3) terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang (Y) pada PT. JNE Pusat Tulungagung.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kuesioner kepada 80 pelanggan PT. JNE Pusat Tulungagung. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji regresi liner berganda, uji signifikansi simultan (uji F), uji signifikansi parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (uji R^2).

Penelitian menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan promosi media sosial (X3) secara parsial (uji t) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Kemudian secara simultan kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan promosi media sosial (X3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang (Y) pada PT. Wahana Logistik Prestasi Yogyakarta dengan nilai F_{hitung} (102,117) > F_{tabel} (2,72). Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, promosi media sosial yang dapat dijelaskan oleh variabel keputusan penggunaan jasa sebesar 79,3%, sedangkan sisanya yaitu 20,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Adapun koefisien variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa adalah variabel ketepatan waktu pengiriman/ X_2 sebesar 6,597.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Promosi Media Sosial, Keputusan Penggunaan Jasa

ABSTRACT

The thesis entitled "Analysis of Service Quality, Timeliness of Delivery and Social Media Promotion on the Decision to Use the Services of PT. JNE Pusat Tulungagung" is the result of quantitative research to answer questions about how the influence of service quality (X1), timeliness of delivery (X2) and social media promotion (X3) on the decision to use goods delivery services (Y) at PT. JNE Center Tulungagung.

The research method used is quantitative. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 80 customers of PT. JNE Center Tulungagung. The sampling technique used purposive sampling technique. The analytical method used is multiple linear regression test, simultaneous significance test (F test), partial significance test (t test), and coefficient of determination test (R2 test).

The study found that service quality (X1), delivery timeliness (X2) and social media promotion (X3) partially (t test) had a significant influence on service use decisions. Then simultaneously the quality of service (X1), timeliness of delivery (X2) and social media promotion (X3) have a simultaneous effect on the decision to use goods delivery services (Y) at PT. Wahana Logistik Prestasi Yogyakarta with $F_{count} (102.117) > F_{table} (2.72)$. The results of the coefficient of determination (R2) indicate service quality, delivery timeliness, social media promotion which can be explained by the service use decision variable of 79.3%, while the rest is explained by other variables not examined in this study. The coefficient variable that has the most influence on the decision to use the service is the variable on time of delivery/X2 of 6.597.

Keywords: Quality of Service, Timely Delivery, Social Media Promotion, Decision to Use Services

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Hasil Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
A. Kualitas Pelayanan	6
1. Pengertian Pelayanan	6
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	11
B. Ketepatan Waktu Pengiriman	14
1. Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman	14
2. Faktor-faktor Ketepatan Waktu.....	15
3. Indikator Ketepatan Waktu	15
C. Promosi Media Sosial	15
1. Pengertian Promosi	15
2. Jenis Promosi	16

3. Indikator dalam Promosi	17
4. Pengertian Media Sosial.....	19
5. Efektivitas Media Sosial	19
D. Keputusan Pembelian.....	20
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	20
2. Proses Keputusan Pembelian	21
3. Tingkatan dalam Keputusan Pembelian.....	22
4. Indikator Keputusan Pembelian	23
E. Kerangka Konsep	24
F. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
G. Data dan Sumber Data	32
H. Teknik Pengumpulan Data	32
I. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum PT. JNE Pusat Tulungagung	36
B. Data Demografi Responden	37
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
D. Data Khusus	41
1. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan (X1) di PT. JNE Pusat Tulungagung	41
2. Distribusi Frekuensi Ketepatan waktu pengiriman (X2) di PT. JNE Pusat Tulungagung.....	43
3. Distribusi Frekuensi Promosi media sosial (X3) di PT. JNE Pusat Tulungagung	44

4. Distribusi Frekuensi Keputusan penggunaan jasa (Y) di PT. JNE Pusat Tulungagung.....	45
E. Hasil Analisis Data.....	47
F. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	49



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden tentang Kualitas pelayanan (X1)	41
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden tentang Ketepatan waktu pengiriman (X2)	43
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden tentang Promosi media sosial (X3).....	44
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden tentang Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	46
Tabel 4.0 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
Tabel 4.11 Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).....	48
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	49
Tabel 4.13 Hasil Analisis Linier Berganda	50
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	51
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	53
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Analisis	54
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	54

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Keesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2: Rekap Data Responden.....	77
Lampiran 3: Hasil Analisis Data	83



DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. 2017. *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*. 17(September), 49–61.
- Arief Rachmat Rizal. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa EMKL PT. Aman World Logistics*. Skripsi. STIA dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi dan Badu Ahmad. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 1. Bandung : Satu Nusa.
- Dikaprio Dewantoro, Lina Aryani, Faizal Marzuki. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Keputusan Pelanggan JNE. *Prosiding Biema*. Volume 1, 2020.
- Erna Areks, Muh.Nadjib, & Syaifullah Cangara. 2015. Pengaruh Penggunaan Bauran Promosi Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan pada Objek Wisata Alam di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Komunikasi Kareba*, Vol. 4 No. 4, Oktober 2015.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. dan Anis Chariri. 2016, *Teori Akuntansi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Gujarati, D. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.

- Hafizha S., Abdurrahman, and H. S. Nuryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2 (1), 1-8.
- Imilda Krisnawati,” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di J&T Ekspres Cabang Nganjuk Tahun 2016” *Jurnal Simki-Economic* Vol. 01 No. 02 Tahun 2017 ISSN : BBBB-BBBB, 3
- Jaya Sakti, B. and M. Mahfud. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, vol. 7, no. 4, pp. 137-144, Jun. 2018.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Journal Riset Manajemen*, 9, 143–156.
- Katili, S. dan Prasetyo, H. 2021. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Estadana Venture Cabang Kotabunan Sulawesi Utara. *Jurnal Competency of Bussines, Fakultas Ekonomi Universitas Cokroaminoto Yogyakarta*. Vol. 5 No. 1. 2021. 48-61.
- Kotler dan Gary Armstrong. 2016. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2010. *Prinsipprinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lisnasari, N., Rudi, A., & Pratiwi, D. 2016. Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (Jipmb)*, 13(November), 33–41.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- McQuail, D. 2011. *Teori Komunikasi Massa* McQuail. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial. Perspektif Komunikasi, Budaya dan Siositeknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Peter J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Peter J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior* Jilid II diterjemahkan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ristania, Novia dan Jerry Justianto. 2014. Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada “Online Shop” S-Nexian Melalui Facebook. *Jurnal of Business Strategy and Execution*, Vol 5 No.2 2014
- Saefur Rohman dan Fino Wahyudi Abdul. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5 No. 1, April 2021.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schiffman, Leon.dan Kanuk, Leslie. 2015. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks. (Alih Bahasa Zatul).
- Sigit, Soehardi. 2002. *Pemasaran Praktis, edisi ketiga*. Yogyakarta, BPFE, Yogyakarta.
- Siswanto, H.B. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, D. S. dan Kurniawati, D. 2013. Elemen Ekuitas Merek Dalam Keputusan Pembelian Laptop. *Jurnal Riset Manajemen dan Akutansi*. Vol 1.(No.1), hal 18-27.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Suryani & Hendryadi. 2017. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Yuniarti. 2018. Pengaruh Likuiditas, Ukuran Perusahaan dan Reputasi KAP. *Baabu Al-Ilmi*, I, 127-145.