

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Tan Kelvin

NIM : 27219123

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen
Konsentrasi Pemasaran**



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
AGUSTUS 2023**

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI JAKARTA

Diajukan Oleh

Nama : Tan Kelvin

NIM : 27219123

Jakarta, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Tan Kelvin / 27219123 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Jakarta / Dosen Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Perkembangan *e-commerce* sangat pesat karena adanya potensi dari transaksi jual-beli online yang besar di Indonesia. Para penjual dan pembeli saat ini sering berinteraksi melalui Shopee, Tokopedia, dan Lazada. Masyarakat dapat dimudahkan karena adanya *e-commerce*. Transaksi pembelian dalam situs tersebut berkaitan erat dengan jasa ekspedisi. Ekspedisi atau jasa pengiriman barang memiliki peran penting dalam menyalurkan barang antara penjual dengan pembeli. J&T Express sebagai salah satu perusahaan jasa ekspedisi terbesar di Indonesia yang mengalami penurunan performa layanan selama beberapa tahun terakhir. Dampak yang sangat terasa adalah menurunnya kepercayaan masyarakat yang berdampak pada reputasi yang buruk.

Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen terdiri dari Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek. Variabel independen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan studi *cross sectional* untuk dimensi waktu, serta teknik sampel yaitu judgement sampling. Data penelitian yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner berjumlah 110 responden dan data diolah dengan menggunakan software SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada hipotesis kedua, Kepercayaan Merek memiliki pengaruh yang tidak signifikan, namun berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kualitas Layanan berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan J&T di Jakarta dan Kepercayaan Merek tidak berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan J&T di Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Tan Kelvin / 27219123 / 2023 / *The Influence of Service Quality and Brand Trust on J&T Express Customer Satisfaction in Jakarta* / Advisor: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

The development of e-commerce is very fast because of the potential for large online buying and selling transactions in Indonesia. Sellers and buyers now frequently interact via Shopee, Tokopedia, and Lazada. Society can be facilitated because of e-commerce. Purchase transactions on the site are closely related to shipping services. Expedition or freight forwarding services have an important role in distributing goods between sellers and buyers. J&T Express as one of the largest expedition service companies in Indonesia has experienced a decline in service performance over the past few years. The impact that is felt is the decline in public trust which results in a bad reputation.

This study uses the theory of Service Quality, Brand Trust and Customer Satisfaction. The variables in this study consist of the dependent variable and the independent variable. The dependent variable consists of Service Quality and Brand Trust. The independent variable is Customer Satisfaction.

The method used in this study is a quantitative method using a cross-sectional study for the time dimension, as well as a sampling technique, namely judgment sampling. The research data obtained by distributing questionnaires totaled 110 respondents and the data was processed using SmartPLS 3.0 software.

The results of the study show that Service Quality has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. In the second hypothesis, Brand Trust has an insignificant but positive effect on Customer Satisfaction.

The conclusion from this study is that service quality has an effect on J&T customer satisfaction in Jakarta and brand trust has no effect on J&T customer satisfaction in Jakarta.

Keywords: Service Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan & Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T di Jakarta.” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Proposal ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Ibu Rita Eka selaku Dosen Pembimbing selama melaksanakan penelitian ini.
2. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
3. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan Proposal hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2023

Penulis



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Penelitian	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis	27
BAB III	28



METODE PENELITIAN.....	28
A. Objek Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	29
D. Teknik Pemilihan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV	38
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Profil Responden	39
C. Analisis Deskriptif.....	41
D. Hasil Penelitian	45
E. Pembahasan	50
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penggunaan Jasa Ekspedisi di Indonesia Tahun 2017-2020	3
Tabel 1.2	Ulasan Negatif J&T.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	25
Tabel 3.1	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 3.2	Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Merek	34
Tabel 3.4	Skala Likert	36
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	44
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif Kepercayaan Merek	46
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Kepuasan Layanan	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9	Nilai R^2	51
Tabel 4.10	Nilai Q^2	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesis	52



DAFTAR GAMBAR



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 1. 1 Rating J&T	5
Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen J&T pada Aplikasi J&T di Play Store	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Logo J&T	42
Gambar 4. 2 Model Lengkap SEM	48

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 1. Hasil Data Questioner	63
Lampiran 2. Hasil Olah Data Outer Loadings	75
Lampiran 3. Hasil Olah Data Reliability and Validity	75
Lampiran 4. Hasil Olah Data R^2	76
Lampiran 5. Hasil Olah Data Crossvalidated Redundancy	76
Lampiran 6. Hasil Olah Data Path Coefficients	76

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.