

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
JASA PENGIRIMAN SHOPEE EXPRESS KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Diajukan oleh:**

**FARHANAH SALSABILA PUTRI**

**NPM: 2061201002837**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Farhanah Salsabila Putri  
Nomer Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002837  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Ketepatan Waktu Dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Jasa  
Pengiriman Shopee Express Kota  
Pasuruan

Pasuruan, 24 Juli 2024

**DISETUJUI DAN DITERIMA**

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM.

Dr. MT. Ghifary, S.AB., M.PSDM., CHCM.



Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM

### TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 24 Juli 2024

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

1. 

2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

2. 

3. Dr. MT. Ghifary, S.AB.,M.PSDM., CHCM.

3. 

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Farhanah Salsabila Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002837

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 20 Januari 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Gg. Kamboja No. 29 Desa Nguling,  
Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan

Nomor HP : 085171243744

Nama orang Tua (Ayah) : Abdul Muhiid  
(Ibu) : Nur Annisah

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SD Negeri Nguling 1

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 1 Nguling

Tahun 2020 : Lulus SMK Negeri 1 Nguling

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Universitas  
Merdeka Pasuruan

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhanah Salsabila Putri

NPM : 2061201002837

Alamat : Gg. Kamboja No. 29 Desa Nguling, Kecamatan  
Nguling Kabupaten Pasuruan

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan”.

Adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel: Thesis ataupun Disertasi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing maupun kelembagaan Fakultas Ekonomi Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 24 Juli 2024

Farhanah Salsabila Putri

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan”. Sholawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menuntun kita pada jalan yang benar. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat guna mendapat gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, MP. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dan telaten membimbing dan memberi masukan selama proses penyusunan skripsi.
3. Dr. MT. Ghifary, S.AB.,M.PSDM.,CHCM Selaku dosen pembimbing II yang telaten mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Dra. Sri Hastari, MM. Selaku dosen wali yang telah mendampingi dan memotivasi selama proses perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi.
5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

6. Ayah Abdul Muhid dan Ibu Nur Annisah, orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
7. Untuk sepupu saya mbak Dina terimakasih telah meluangkan waktu dan banyak membantu baik tenaga maupun pikiran dalam proses penulisan skripsi.
8. Teman teman saya Dinda, Mei Indah dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan terimakasih telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Pasuruan, 24 Juli 2024

Farhanah Salsabila Putri

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah.....	6
C.Tujuan Penelitian .....	6
D.Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Kepuasan Konsumen.....	8
1. Kepuasan Konsumen .....	8
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	11
B.Ketepatan Waktu.....	11



1. Ketepatan Waktu .....	11
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Ketepatan Waktu .....	13
3. Indikator Ketepatan Waktu.....	15
C. Kualitas Pelayanan .....	15
1. Kualitas Pelayanan .....	15
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
D. Hubungan Antar Variabel .....	20
E. Penelitian Terdahulu .....	23
F. Kerangka Konsep Penelitian .....	30
G. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Definisi Operasional Variabel.....	33
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Populasi Dan Sampel .....	35
E. Jenis dan Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Observasi .....	37
2. Kuesioner .....	37
3. Studi dokumentasi .....	38
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Uji Instrumen Penelitian .....	39

1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	39
I. Teknik Analisis Data.....	40
1. Analisis Deskriptif.....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	45
4. Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
1. Sejarah Umum Shopee Express.....	48
2. Visi dan Misi Shopee Express.....	48
3. Logo Shopee Express .....	50
B. Hasil Penelitian .....	50
1. Deskripsi Penelitian.....	50
C. Uji Instrumen Penelitian .....	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	66
D. Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Uji Normalitas .....	67
2. Uji Heteroskedastitas.....	68
3. Uji Linearitas .....	69
E. Uji Regresi Linear Berganda.....	70
F. Uji Koefisien Determinasi.....	73

G.Uji Hipotesis.....	74
1. Uji Simultan (Uji F).....	74
2. Uji Parsial (Uji T).....	75
H.Hasil dan Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A.Kesimpulan .....	82
B.Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85

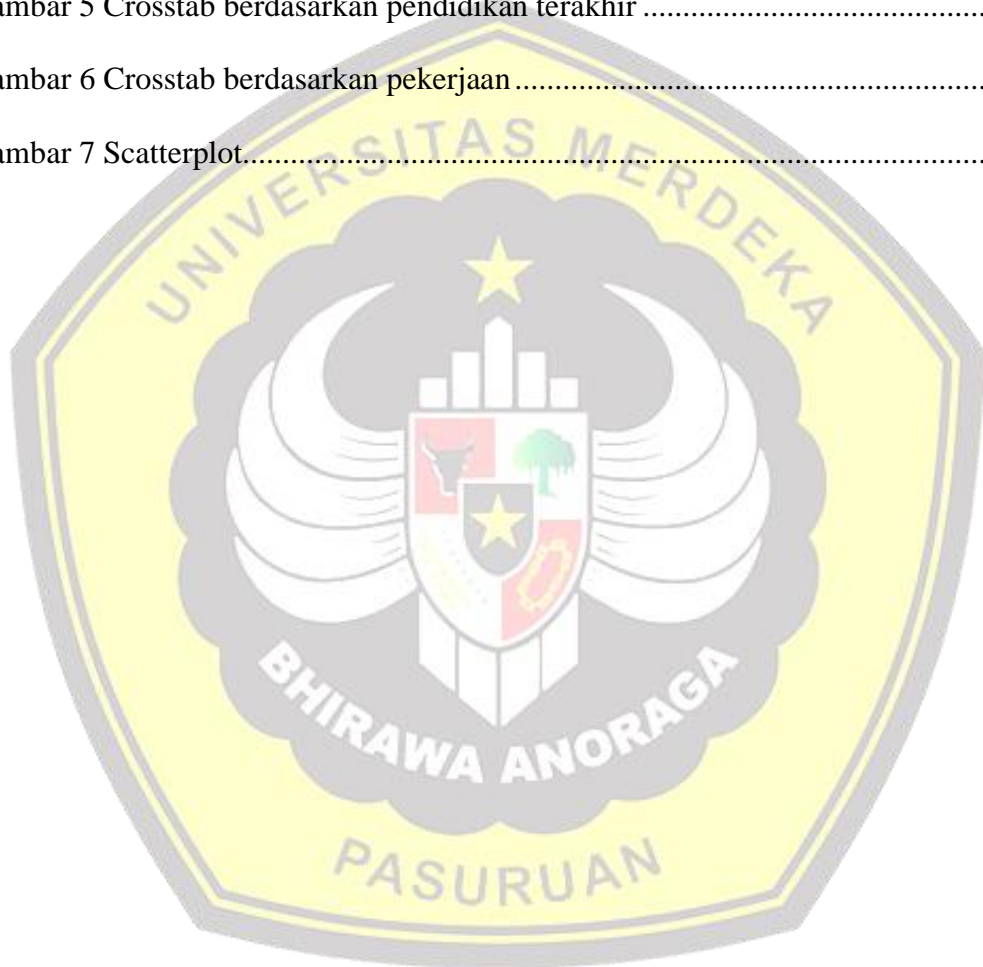


## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah dan Kategori Komplain Konsumen Tahun 2023 .....	3
Tabel 2 Matrik Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan Kelurahan .....	54
Tabel 7 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel 8 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 9 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan .....	58
Tabel 10 Deskripsi variabel Ketepatan Waktu .....	60
Tabel 11 Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 12 Deskripsi variabel Kepuasan Kosumen .....	63
Tabel 13 Hasil uji validitas .....	65
Tabel 14 Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 15 Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 16 Ringkasan Hasil Uji Linearitas .....	70
Tabel 17 Ringkasan Hasil Uji Linear Berganda .....	71
Tabel 18 Ringkasan Hasil Koefisien Determinasi .....	73
Tabel 19 Ringkasan Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	74
Tabel 20 Ringkasan Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Ketepatan Waktu .....	75
Tabel 21 Ringkasan Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep .....	30
Gambar 2 Logo Shopee Express .....	50
Gambar 3 Crosstab berdasarkan usia .....	52
Gambar 4 Crosstab berdasarkan jenis kelamin .....	53
Gambar 5 Crosstab berdasarkan pendidikan terakhir .....	56
Gambar 6 Crosstab berdasarkan pekerjaan .....	58
Gambar 7 Scatterplot.....	69



## **Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan**

**Farhanah Salsabila Putri<sup>1</sup>, A. Ratna Pudyarningsih<sup>2</sup>, M. Tahajjudi Ghifary<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Merdeka  
Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka  
Pasuruan

e-mail: [farhanahputri05@gmail.com](mailto:farhanahputri05@gmail.com)<sup>1</sup>,  
[ratnaend@gmail.com](mailto:ratnaend@gmail.com)<sup>2</sup>, [ghifary.one@gmail.com](mailto:ghifary.one@gmail.com)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode non probability sampling, dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan jumlah sampel 55 responden. Pengujian hipotesis mengenai ketepatan waktu dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan. Pada Uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar (78,309) dan Ftabel (0,317) dan nilai signifikan 0,000 0,05. Nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) pada penelitian sebesar 0,751 dapat dikatakan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 75,1% sedangkan sisanya 24,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Variabel Ketepatan waktu dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan. Artinya ketepatan waktu dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan.

Kata kunci: Ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

