

Skripsi
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap
Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

IDA BAGUS ALIT PUTRA PIDADA

NIM: 1815744056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

Skripsi
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap
Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

IDA BAGUS ALIT PUTRA PIDADA

NIM: 1815744056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

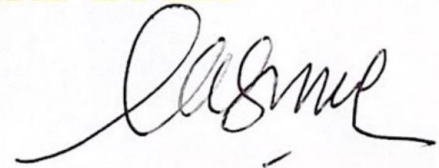
1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Ida Bagus Alit Putra Pidada
 - b. NIM : 1815744056
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Nyoman Suka Sanjaya, SS., MA.TESOL, Ph.D.

Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb

NIP. 197409152000121002

NIP. 196512161990032002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NINJA XPRESS BALI

Oleh

Ida Bagus Alit Putra Pidada

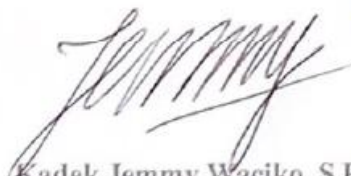
NIM: 1815744056

Disahkan:

Penguji I

Ketua Tim Penguji

Penguji II



Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,
M.Sc., Ph.D

NIP. 198104122005011001



I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,
MA.TESOL, Ph.D

NIP. 197409152000121002



Cokorda Gede Putra Yudistira,
SE., MM

NIP. 196808271993031002

Badung, 22 Agustus 2022

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Niaga

Ketua,

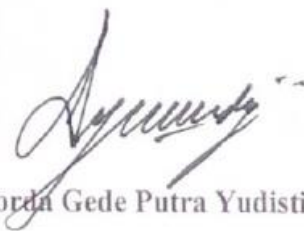


Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM

NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Life is about choosing and don't regret it”

Hidup adalah tentang memilih dan tidak menyesalinya.

Persembahan:

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih dan persembahan kepada.

1. Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan tiada henti.
2. Ninja Xpress Sort Hub Denpasar yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu dan Bapak Dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali** adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 22 Agustus 2022



Ida Bagus Alit Putra Pidada

NIM. 1815744056

ABSTRAK

Meningkatnya minat berbelanja secara online berdampak juga meningkatnya penggunaan jasa pengiriman. Jasa pengiriman mempunyai peran penting bagi *e-commerce* menjadi tulang punggung dalam menopang keberhasilan dan perkembangan pasar karena pelanggan ingin mendapatkan produk mereka secara cepat dan kualitas pelayanan yang memadai, jika semua itu terpenuhi maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dan teknik pengumpulan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji hipotesis melalui uji-t dan uji-F, uji koefisien determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh parsial dimana $t\text{-hitung} (5,102) > t\text{-tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan ketepatan pengiriman berpengaruh secara parsial dimana $t\text{-hitung} (4,880) > t\text{-tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,4% dan sisanya 36,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The increased interest in shopping online also has an impact on the use of shipping services. Shipping services have an important role for e-commerce to be the backbone in sustaining market success and development because customers want to get their products quickly and proper quality of services, if all of that is fulfilled then the customer will feel satisfaction in using the delivery service.

This study aims to determine the effect of services quality and on time delivery towards customer satisfaction. This study used 100 respondents as research samples and sample collection techniques using non-probability sampling methods with a purposive sampling approach.

This research uses a quantitative method with an associative approach. Data analysis methods used are validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis test, hypothesis testing through t-test and F-test, coefficient of determination test. Testing is done using SPSS 23.

The results showed that the services quality has a partial effect where t-count (5,102) > t-table (1,984) with a significance level of $0,000 < 0,05$ and timeliness of delivery have a partial effect where t-count (4,880) > t-table (1,984) with a significance level of $0,000 < 0,05$. Simultaneously the services quality and on time delivery have a positive and significant effect towards customer satisfaction of 63,4% and the remaining 36,6 % is influenced by other factors not explained in this study.

Keywords: Services Quality, Timeliness of Delivery and Customer Satisfaction.

JURISAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur dihadapan Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas Rahmat dan Karunia-Nya, Skripsi Terapan dengan judul **“Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali”** telah selesai pada waktunya. Tujuan penyusunan Skripsi Terapan dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dibalik penulisan Skripsi Terapan ini, juga terdapat banyak pihak yang mendukung.

Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah turut secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi Terapan ini, yaitu:

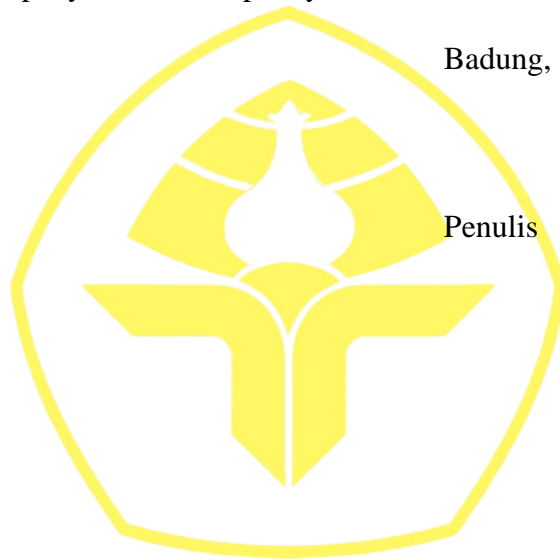
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas pembelajaran kepada penulis untuk mempermudah proses dalam membuat skripsi Terapan ini.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi Terapan ini.
4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS., MA.TESOL, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan Skripsi Terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat pada waktunya.
5. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan Skripsi Terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan *staff* pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik, membina dalam memberikan perkuliahan serta bantuan dan pelayanan yang baik selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Putu Ivan Karya Wiguna selaku *Manager Ninja Xpress Sort Hub* Denpasar yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan dan memberikan ilmu dalam menyusun Skripsi Terapan ini.
8. Para *staff Ninja Xpress Sort Hub* Denpasar yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi yang penulis perlukan dalam menyelesaikan Skripsi Terapan ini.

9. Keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang terlibat atas doa, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi Terapan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap Skripsi Terapan ini mampu memberikan ilmu dan dapat dijadikan salah satu sumber bagi pembaca. Maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan sebagai acuan untuk perbaikan dan peningkatan dalam penyusunan kedepannya.

Badung, 22 Juli 2022



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Ketepatan Pengiriman	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19

2.2 Keterkaitan Antar Variabel.....	25
2.2.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.2 Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Konsep Dan Hipotesis.....	31
2.4.1 Kerangka Konsep	31
2.4.2 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Sumber data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Uji Instrumen.....	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.7.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2 Layanan Ninja Xpress	47
4.1.3 Struktur Organisasi.....	49

4.2 Deskripsi Identitas Responden	55
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	59
4.4 Teknik Analisis Data	65
4.4.1 Uji Instrumen.....	65
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.4.4 Uji Hipotesis.....	75
4.5 Pembahasan	79
4.5.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.5.2 Analisis Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.5.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

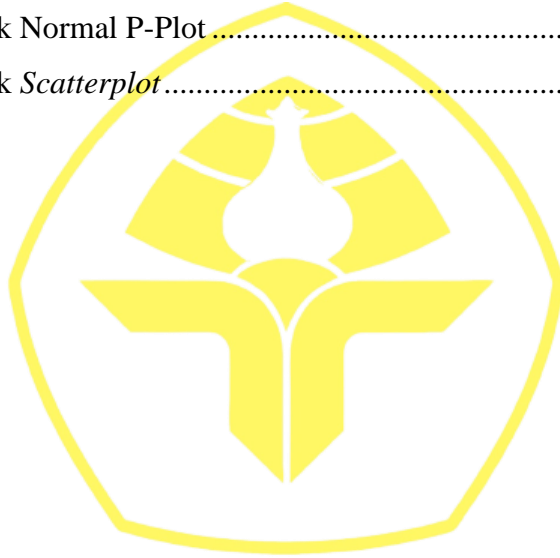
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel.	37
Tabel 3. 2 Skor kuesioner.....	40
Tabel 4.1 Alur/ <i>flowchart</i> prosedur pengiriman paket domestik pada Ninja Xpress	52
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Tempat Tinggal.....	56
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Usia	57
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	58
Tabel 4.6 Jumlah Responden Menurut Penggunaan Jasa	59
Tabel 4.7 Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden	60
Tabel 4.8 Penilaian Hasil Responden Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.9 Penilaian Hasil Responden Ketepatan Pengiriman.....	62
Tabel 4.10 Penilaian Hasil Responden Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Ketepatan Pengiriman.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.14 Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.15 Uji Realiabilitas Ketepatan Pengiriman.....	68
Tabel 4. 16 Uji Realiabilitas Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.17 Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	77
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paket salah titik <i>Sort Hub</i> Denpasar September -November 2021	3
Gambar 2.1 Kerangka konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	70
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plot	71
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i>	73



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: Jawaban Responden
- Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 4: Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era Revolusi Industri 4.0 terdapat perubahan besar dalam dunia bisnis dan pola belanja masyarakat yaitu melalui digital. Para pebisnis juga semakin banyak beralih ke digital (*online*) dan masyarakat lebih menyukai berbelanja digital (*online*) karna lebih praktis, hemat waktu dan konsumen bebas memilih produk dari berbagai daerah dengan menggunakan aplikasi *e-commerce* atau sosial media yang ada di *smartphone*. Sehingga terjadinya peningkatan konsumsi suatu barang dan berdampak pada peningkatan kebutuhan jasa pengiriman.

Jasa pengiriman mempunyai peran penting bagi *e-commerce* yang menjadi tulang punggung dalam menopang keberhasilan dan perkembangan pasar karena pelanggan ingin mendapatkan produk mereka secara cepat dan juga kualitas pelayanan yang memadai, jika semua itu terpenuhi maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Para perusahaan jasa pengiriman saling meningkatkan pelayanan dan terus berkembang dalam bersaing untuk merebut pasar, salah satu perusahaan jasa pengiriman yaitu Ninja Xpress.

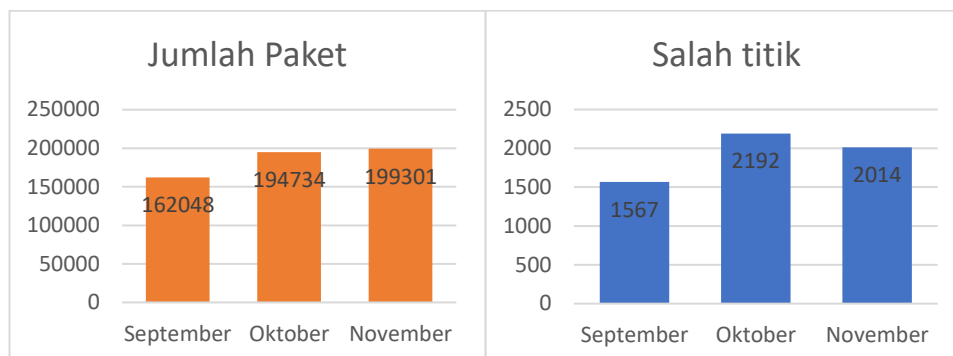
Ninja Xpress merupakan jasa pengiriman dari Ninja Van yang diluncurkan pada tahun 2014 di Singapura oleh tiga orang yaitu Chang Wen sebagai *CEO* dan *Co-Founder*, Shaun Chong sebagai *Chief Technology Officer*, dan Tan Boxian sebagai

Chief Operating Officer dan masuk ke Indonesia pada tahun 2015. Ninja Van sendiri merupakan perusahaan pengiriman ekspres berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman berbasis teknologi di Asia Tenggara. Layanan Ninja Xpress dapat dinikmati di semua wilayah di Indonesia seperti Pulau Sumatera, Pulau Jawa, Pulau Kalimantan, Pulau Lombok, Pulau Bali, Pulau Sulawesi, NTB, NTT, Indonesia Timur, dll. Ninja Xpress telah bekerjasama dengan beberapa *e-commerce* antara lain Lazada, Bukalapak, Tokopedia, Shopee, dan Zalora. (www.ninjaxpress.co)

Dikutip dari laman www.wartaekonomi.co.id Ninja Xpress mencatat adanya jumlah pengiriman paket lebih dari 110 juta paket serta pertumbuhan kinerja yang signifikan pada semester 1 tahun 2021. Dibandingkan dengan semester 1 2020, Ninja Xpress mengalami peningkatan pengiriman pada semester 1 tahun 2021 sebanyak lebih dari 80%.

Dibalik peningkatan paket yang terjadi di awal tahun Ninja Xpress juga mempunyai masalah di paket-paket salah titik yang biasa disebut salah kirim. Paket-paket tersebut yang harusnya terkirim tepat waktu menjadi terlambat terkirim dikarenakan salah titik, berikut adalah tabel jumlah paket dan jumlah paket salah titik *Sort Hub* Denpasar dari bulan September sampai November 2021.

Gambar 1.1 Paket salah titik *Sort Hub* Denpasar September -November 2021



Sumber: *Address Verification Sort Hub* Denpasar 2021

Dari total 556.083 paket terdapat 5.773 paket salah titik yang menyebabkan keterlambatan pengiriman dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan yang dimana Ninja Xpress dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Pelayanan yang berkualitas dan ketepatan pengiriman berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, dan ketepatan dalam pengiriman diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, jika paket kita mengalami kendala dalam pengiriman seperti kurir yang salah alamat, paket hilang, atau paket tidak sampai-sampai. Disini jasa pengiriman harus memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar masalah cepat selesai dan tercapainya kepuasan pelanggan. Dalam hal ini Ninja Xpress

mempunyai banyak fitur *live chat* yaitu *Ninja Chat* yang menggunakan beberapa aplikasi seperti Telegram, *Messenger*, dan Viber. *Ninja Chat* tersebut mempunyai beberapa layanan seperti status paket, pembaruan status terkini dan langsung terhubung dengan *customer service*. (www.ninjaxpress.co)

Ketepatan pengiriman adalah hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketepatan pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan dan memastikan agar paket yang dikirim sesuai sampai tujuan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak. Waktu Pengiriman yang ditetapkan oleh Ninja Xpress biasanya berkisar 2 sampai 4 hari untuk pengiriman dari Indonesia dan untuk wilayah Indonesia sendiri. Hal ini tentunya Ninja Xpress sangat ingin memberikan kepuasan kepada pelanggan dari waktu pengiriman yang diestimasikan oleh Ninja Xpress itu sendiri. Dimana pelanggan tidak harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan barang yang mereka pesan dan Ninja Xpress mencapai kepuasan pelanggan yang ditargetkan.

Kepuasan Pelanggan merupakan sejauh mana kinerja yang diberikan oleh suatu produk sepadan dengan harapan pembeli. Kepuasan merupakan faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali?
2. Apakah ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali?
3. Apakah kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali

2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi para akademis dan bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas

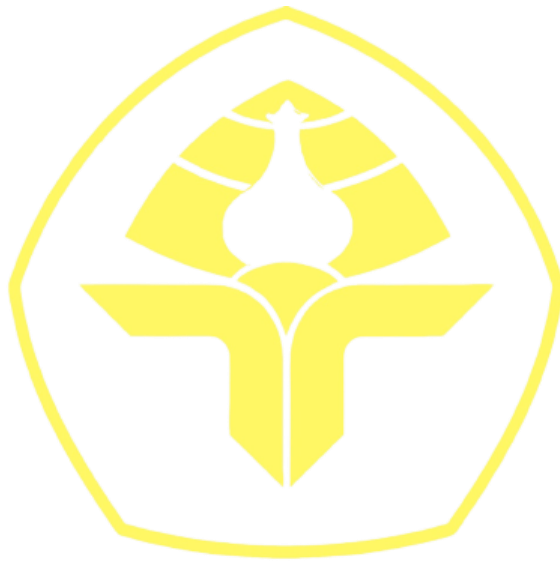
Penelitian ini memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dibidang Pelayanan, serta memberikan gambaran awal untuk diadakan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Bali.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman, wawasan, dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

3. Bagi Perusahaan Ninja Xpress

Dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan Ninja Xpress untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman sehingga bisa lebih bersaing dan berkembang dari perusahaan jasa pengiriman lainnya.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninja Xpress Bali” adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Ninja Xpress Bali. Dimana t -hitung (5,102) > t -tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,3%. Dimana para pelanggan Ninja Xpress Bali setuju kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang ditawarkan Ninja Xpress.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Ninja Xpress Bali. Dimana t -hitung (4,880) > t -tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan sebesar 54,5%. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara umum responden setuju ketepatan pengiriman pada Ninja Xpress Bali memuaskan pelanggan dengan tepat waktu pengiriman tersebut sampai tempat tujuan dan paket/barang

yang dikirim konsumen tersebut sering datang lebih awal dari tanggal yang seharusnya. Ninja Xpress menawarkan pelayanan cek resi dimana para konsumen dapat melacak keberadaan paket yang dikirim dengan cepat melalui website resmi Ninja Xpress.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Ninja Xpress Bali. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($86,765 > 3,09$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan perolehan nilai koefisien (*Adjusted R square*) sebesar 0,634. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman memiliki pengaruh sebesar 63,4% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan mengutamakan seberapa baik kualitas pelayanan dan seberapa cepat paket tersebut sampai ke tujuan. Ninja Xpress menggunakan waktu transit yang sangat cepat tidak lebih dari 1 hari, paket yang tiba segera diproses tanpa harus menumpuk terlebih dahulu di gudang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

1. Dalam pengiriman paket harus terus memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam ketepatan pengiriman paket dan kecepatan pengiriman. Sehingga pelanggan terus merasa puas dan tidak ada komplain akan keterlambatan pengiriman paket Ninja Xpress Bali.

2. Persepsi konsumen atas layanan yang sudah baik yang telah diberikan Ninja Xpress diharapkan terus dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Mempertahankan dan terus mengembangkan promo, diskon, dan *giveaway* kepada konsumen supaya konsumen tetap berlangganan dengan Ninja Xpress. Seperti memberikan potongan harga bukan hanya ke daerah wilayah Jawa dan Bali tetapi juga ke luar wilayah tersebut, memberikan diskon harga pengiriman pada hari-hari besar seperti pada hari Kemerdekaan Indonesia dan hari besar lainnya.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

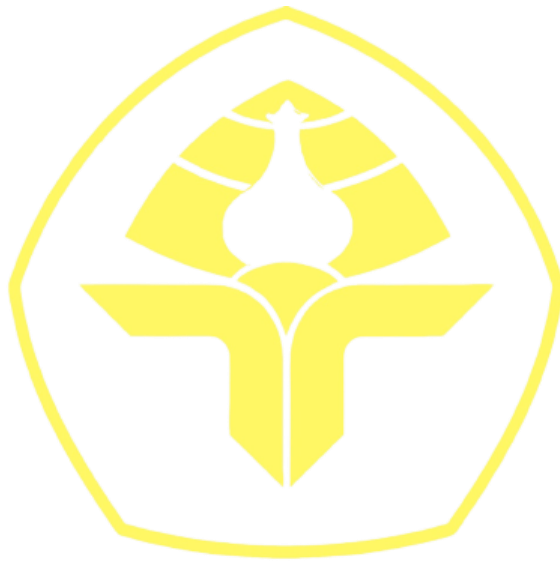
DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M., dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Address Verification* Paket (2021). Salah titik Sort Hub Denpasar dari bulan September -November 2021. *Sort Hub* Denpasar 2021
- Agung et.al, Suneni dan Febrilia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan pelanggan pengguna transportasi ojek online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol 10. No 1.
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009)
- Andi Trisetiawan. 2014. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Pada Pt.Bintang Mega Medika Semarang*. Naskah publikasi. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Apriyana Dewi Cahyani (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Garuda Tama Indonesia Jakarta* (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta 2018).
- Assael, Henry. 2011. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Assael, Henry. 2014. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Edisi Keenam. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono, PH.D. (2015 : 345). *Strategi pemasaran*, Edisi Salemba Empat, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H. B. 2010. *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Salemba Empat.
- Huda, M. 2016. *Model-model Pengajaran dan Pembelajaran: Isu-isu Metodis dan Paradigmatis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers

- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga. 2016. Marketing Management. Edisi ke-15, Pearson Education, Inc,
- Lestari. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. J&T Express. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 4, 1.
- Lupiyoadi, rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mahendra, A. D., & Woyanti, N. (2014). Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Jenis Kelamin, Usia dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja (Studi di Industri Kecil Tempe di Kota Semarang). Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- PT Andiaarta Muzizat, Ninja Xpress, www.ninjapress.co (27 Januari 2022)
- Redaksi WE Online dan Puri Mei Setyaningrum, "Kirim 110 Juta Lebih Paket, Ninja Xpress Catatkan Peningkatan 80% Pengiriman pada Semester 1 2021", https://m.wartaekonomi.co.id/read356260/kirim-110-juta-lebih-paket-ninja-xpress-catatkan-peningkatan-80-pengiriman-pada-semester-1-2021?utm_source=direct (20 Agustus 2021)
- Riri Oktarini. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap pengguna jasa Aplikasi Gojek di kota Tangerang. Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari, Vol 5, 2.
- Salma et.al, Abdurrahman dan Nuryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di kota Sumbawa Besar. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 2, 1.
- Sari, Chacha Andira. 2015. Perilaku Berbelanja Online Di Kalangan Mahasiswi Antropologi Di Universitas Airlangga, Jurnal AntroUnairdotNet: Vol. 4 No. 2 <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/auna97cbdaabbfull.pdf>, (diakses pada tanggal 15 September 2016).
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sort Hub Denpasar (2022). Struktur organisasi dan alur paket. Ninja Xpress 2022
- Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI