

**“PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS”**

**(Studi Kasus Pelanggan di Jakarta Pusat).**

***"THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE AND SERVICE RECOVERY ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING DELIVERY SERVICES ON J&T EXPRESS"***

***(Case Study of Customers in Central Jakarta).***

Oleh :

**Nabilla Tasya Naziifah**

**2018410129**

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *SERVICE RECOVERY*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PENGIRIMAN BARANG PADA J&TEXPRESS  
(Studi Kasus Pelanggan di Jakarta Pusat).**

***THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE AND SERVICE RECOVERY ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN USING DELIVERY SERVICES ON J&T  
EXPRESS  
(Case Study of Customers in Central Jakarta).***

Disusun oleh:

Nabilla Tasya Naziifah

2018410129


**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah disetujui oleh Tim Penguji seperti tertera dibawah ini  
Jakarta, 11 Agustus 2022

Dr. Firsan Nova, SE., MM  
Dosen Pembimbing



Drs. Fauzi Baisyir, MM  
Penguji I

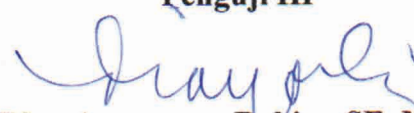


Ellena Nurfazria H., SE., MM  
Penguji II



Mu'man Nuryana, Ph.D  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Firsan Nova, SE., MM  
Penguji III



Dian Anggraeny Rahim, SE. M.Si  
Ketua Program Studi

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilla Tasya Naziifah

NIM : 2018410129

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul *PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS.* (Studi Kasus Pelanggan di Jakarta Pusat). Yang dibimbing oleh Bapak Dr.Firsan Nova.,SE,MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 11 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Nabilla Tasya Naziifah

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh *service excellence* dan *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di wilayah Jakarta Pusat, Salemba. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna Jasa Pengiriman Barang J&T Express. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.

*Service excellence* dan *service recovery* berpengaruh secara simultan dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji  $f$  yang telah dilakukan menunjukkan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $237,447 > 1,98472$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai *adjust R<sup>2</sup>* sebesar 0,827 (82,7%) dan sisanya sebesar 0,173 (17,3%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

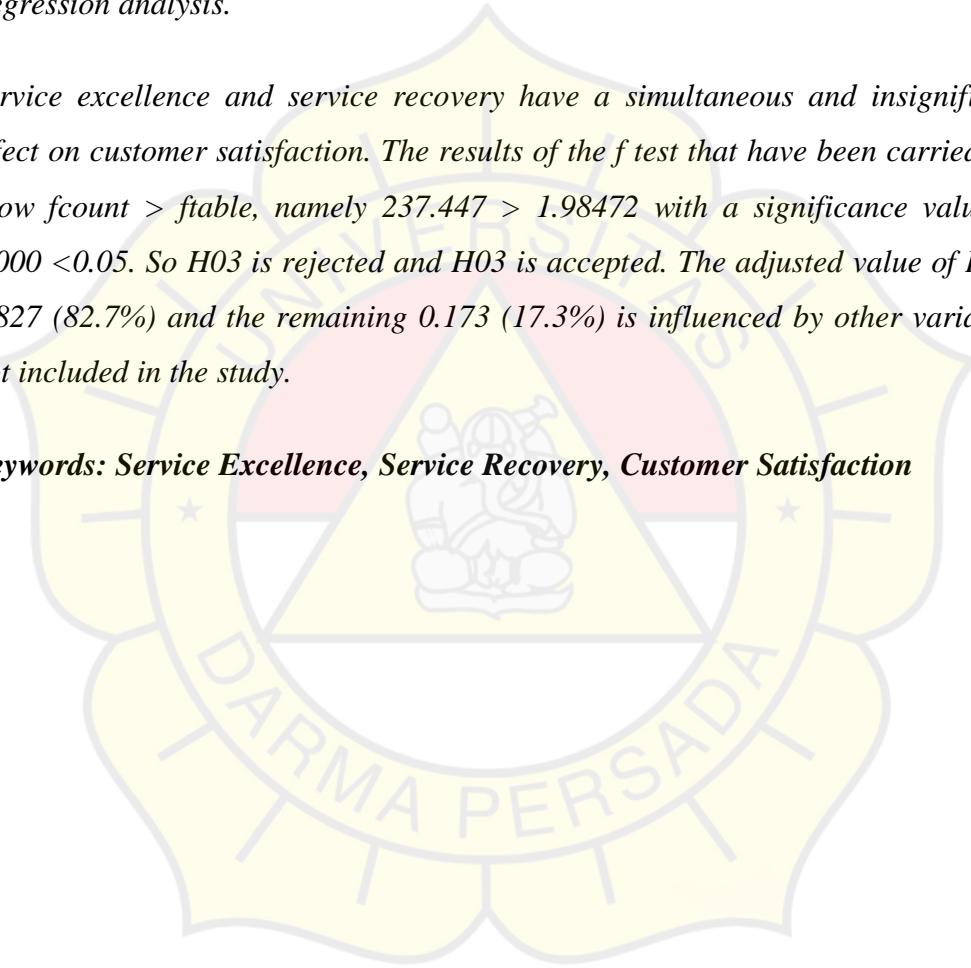
**Kata Kunci :** *Service Excellence, Service Recovery, Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether there is an effect of service excellence and service recovery on customer satisfaction of J&T Express consumers in the Central Jakarta area, Salemba. This research was conducted using data collection methods by distributing questionnaires to 100 respondents using J&T Express Freight Forwarding Services. The sampling technique used was purposive sampling. The data was then analyzed using Multiple Linear Regression analysis.*

*Service excellence and service recovery have a simultaneous and insignificant effect on customer satisfaction. The results of the f test that have been carried out show  $f_{count} > f_{table}$ , namely  $237.447 > 1.98472$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . So  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The adjusted value of  $R^2$  is 0.827 (82.7%) and the remaining 0.173 (17.3%) is influenced by other variables not included in the study.*

**Keywords: Service Excellence, Service Recovery, Customer Satisfaction**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul, **“PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS”**.

Proposal Skripsi dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan Waktu, Tenaga, dan Pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mu'man Nuryana Ph.D,S.E.,M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Segenap Dosen Program S-1 Manajemen atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi di Universitas Darma Persada
5. Orang tua dan keluarga tercinta untuk setiap dukungan cinta kasih dan doa yang diberikan, semoga ini bisa menjadi persembahan yang terbaik.
6. Nadhif yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kebaikan penulis kedepannya. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis ataupun pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 05 Agustus 2022

Nabilla Tasya Naziifah



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	9
1. Identifikasi Masalah.....	9
2. Pembatasan Masalah.....	9
3. Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran .....	12
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	15
2.1.5 <i>Service Excellence</i> .....	17
2.1.5.1 Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	17
2.1.5.2 Indikator <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) .....	19



2.1.5.3 Fungsi <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) .....	20
2.1.5.4 Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	20
2.1.6 <i>Service Recovery</i> .....	21
2.1.6.1 <i>Service Recovery Strategy</i> .....	22
2.1.6.2 Bentuk-bentuk penerapan <i>Service Recovery</i> .....	23
2.1.6.3 Manfaat <i>Service Recovery</i> .....	25
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.7.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.7.3 Komponen Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.7.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.7.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.7.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Metode Penelitian .....	39
3.2 Waktu Tempat Penelitian .....	40
3.3 Operasional Variabel .....	40
3.4 Sumber dan Cara Pengumpulan Data .....	47
3.4.1 Sumber dan Jenis Data .....	47
3.4.2 Cara Penentuan Data .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	52
3.6.1 Uji keabsahan Data.....	52
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	54

3.6.3	Alat dan Analisis Data .....	56
3.6.4	Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>86</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	86
4.1.1	Sejarah Singkat J&T Express .....	87
4.1.2	Visi dan Misi J&T Express .....	88
4.2	Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden.....	90
4.2.1	Responden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal .....	90
4.2.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
4.2.3	Responden Berdasarkan Usia.....	92
4.2.4	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	93
4.2.5	Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	94
4.2.6	Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	95
4.2.7	Responden mendapatkan informasi link Kuesioner penelitian ini.....	95
4.2.8	Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T .....	97
4.2.9	Responden Berdasarkan Alasan Pelanggan Menggunakan J&T Express.....	97
4.2.10	Responden Berdasarkan Rata –rata pengeluaran perbulan untuk menggunakan Jasa J&T.....	98
4.2.11	Responden Berdasarkan Selain Jasa J&T.....	101
4.3	Analisi Statistik Deskriptif Variabel.....	102
4.3.1	Variabel Service Excellence .....	149
4.3.2	Variabel Service Recovery.....	151
4.3.3	Variable Kepuasan Pelanggan.....	153
4.4	Uji Keabsahan Data .....	144
4.4.1	Uji Validitas.....	144
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	147
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	149
4.5.1	Uji Normalitas .....	149

4.5.2 Uji Multikolinieritas .....	151
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	153
4.5.4 Uji Autokolerasi.....	154
4.6 Analisis Data .....	155
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	155
4.7 Uji Hipotesis .....	160
4.7.1 Uji T .....	161
4.7.2 Uji F.....	163
4.7.3 Koefisien Determinasi.....	163
4.8 Pembahasan.....	169
4.8.1 Pengaruh <i>Service Excellence</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	170
4.8.2 Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	170
4.8.3 Pengaruh <i>Service Excellence &amp; Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	171
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>172</b>
5.1 Kesimpulan.....	172
5.2 Saran .....	173
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand</i> Index Kategori Jasa Kurir .....	4
Tabel 1.2 Pengiriman J&T Express.....	6
Tabel 1.3 Keluhan Customer J&T Express .....	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Skala Likert .....	58
Tabel 3.3 Rentan Skala Likert .....	60
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	69
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Alamat.....	77
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	79
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	80
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	81
Tabel 4.7 Darimana anda mendapat link kuesioner ini.....	82
Tabel 4.8 Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan Jasa J&T Express.....	83
Tabel 4.9 Alasan Menggunakan J&T Express.....	84
Tabel 4.10 Rata-rata Pengeluaran Perbulan Untuk Menggunakan Jasa J&T Express.....	85
Tabel 4.11 Pernahkah Anda Menggunakan Jasa Lain.....	86
Tabel 4.12 Pengetahuan Yang Dimiliki Petugas J&T Tentang Produk Dan Yang Ditawarkan.....	87
Tabel 4.13 Keterampilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan.....	88
Tabel 4.14 Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi Secara Efektif Kepada Pelanggan.....	89
Tabel 4.15 Keramahan Yang Diberikan Petugas Kepada Pelanggan.....	90
Tabel 4.16 Kemampuan Petugas Dalam Menghargai Pelanggan.....	90
Tabel 4.17 Petugas Melayani Pelanggan Dengan Sopan Santun & Menghargai Pelanggan.....	91

Tabel 4.18	Petugas Mampu Menunjukkan Kredibilitas.....	91
Tabel 4.19	Petugas Berpenampilan Menarik.....	92
Tabel 4.20	Petugas Selalu Berpakaian Rapih & Bersih.....	93
Tabel 4.21	Kecepatan Petugas Dalam Menangani Masalah Pelanggan.....	93
Tabel 4. 22	Kecepatan Petugas Dalam Merespon Keluhan Pelanggan.....	94
Tabel 4.23	Kemampuan Petugas Dalam Mengerjakan Setiap Orderan Yang Diminta.....	94
Tabel 4.24	Kemampuan Petugas Dalam Menerima &Memahami Kritikan Dari Pelanggan.....	95
Tabel 4.25	Kemampuan Petugas Dalam Menerima Saran Dari Pelanggan..	96
Tabel 4.26	Petugas Memahami Apa Yang Menjadi Keinginan & Perhatian Pelanggan .....	96
Tabel 4.27	Tingkat Kepedulian Petugas Terhadap Pelanggan.....	97
Tabel 4.28	Kemampuan Petugas Untuk Menunjukkan Tanggung Jawab Dengan Minimum Kerugian.....	98
Tabel 4.29	Kemampuan Petugas Untuk Menjaga Barang Pelanggan.....	98
Tabel 4.30	Kejujuran Petugas Dalam Penanganan Keluhan.....	99
Tabel. 4.31	Petugas Dalam Penanganan Keluhan Adil Kepada Setiap Pelanggan.....	100
Table 4.32	Petugas Memberikan Akses Kepada Pelanggan Untuk Menyampaikan Keluhan.....	100
Table 4.33	Petugas Memberikan Akses Kepada Pelanggan Untuk Menyampaikan Keluhan.....	101
Table 4.34	Petugas Selalu Sopan Terhadap Pengguna Jasa J&T.....	102
Table 4.35	Petugas Selalu Berempati Kepada Pelanggan.....	102
Table 4.36	Petugas Memberi Ganti Rugi Jika Barang Yang Diterima Rusak.....	103
Tabel 4.37	Peugas Memberi <i>Reword</i> Pelanggan Khusus Kepada Pelanggan.....	104
Table 4.38	Petugas Melakukan Surat Permohonan Resmi Kepada Pelanggan.....	104
Tabel 4.39	Saya Merasa Puas Jika Produk Jasa Yang Di Dapat Kualitas Baik.....	105
Table 4.40	Saya Merasa Puas Kualitas Produk Yang Baik Dari J&T.....	106
Tabel 4.41	Saya Merasa Puas Jika Jasa Pengiriman Sesuai Yang Di Harapkan.....	106
Table 4.42	Saya Merasa Puas Dengan Harga Produk Yang Ditawarkan.....	107

Table 4.43	J&T Memberi Kepuasan Dengan Adanya Promo.....	108
Table 4.44	Saya Merasa Puas Dengan Harga Produk Jasa J&T Yang Terjangkau.....	109
Table 4.45	J&T Memberi Pelayanan Dengan Kinerja Yang Cepat.....	110
Table 4.46	J&T Memberi Pelayanan Yang Ramah Kepada Pelanggan.....	111
Table 4.47	J&T Memberi Kemudahan Pelayanan Dalam Penggunaan.....	112
Table 4.48	Saya Merasa Bangga Menggunakan Jasa J&T.....	113
Table 4.49	Saya Suka Membeli Produk Dengan Jasa Pengiriman J&T.....	114
Table 4.50	Saya Merasa Lebih Senang Berbelanja Produk Secara Online & Jasa Pengirimannya J&T.....	115
Tabel 4.51	Jasa Pengiriman J&T Mudah Digunakan Di Seluruh Indonesia.	116
Table 4.52	Jasa Pengiriman J&T Dapat Menghemat Waktu Pengiriman....	117
Table 4.53	Jasa Pengiriman J&T Dapat Mengurangi Biaya-Biaya Lain Dalam Pengiriman Barang.....	118
Table 4.54	Hasil Uji Validitas.....	120
Table 4.55	Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Excellence</i> .....	121
Tabel 4.56	Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Recovery</i> .....	121
Table 4.57	Hasil Uji Kepuasan Pelanggan.....	122
Tabel 4.58	<i>One Sample Kolmogorov</i> .....	123
Tabel 4.59	Uji Multikolinearitas.....	125
Table 4.60	Uji Auto Korelasi.....	127
Table 4.61	Regresi Linier Berganda.....	128
Table 4.62	Uji T.....	129
Tabel 4.63	Uji F.....	130
Tabel 4.64	Koefisien Determinasi.....	131

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Penanganan Keluhan yang dilakukan J&T Express melalui media sosial .....	10
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 4.1 Gambar Logo .....	74
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot .....	124
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	126

