

**SKRIPSI**

**PENGARUH METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*  
(*COD*) DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA JASA KIRIM J&T EXPRESS  
BANJARMASIN UTARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**NORJANNAH**

**NIM : 1910412320029**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY (COD)* DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
KIRIM J&T EXPRESS BANJARMASIN UTARA**

A. Nama Mahasiswa : Norjannah  
NIM : 1910412320029

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Novia Nour Halisa, S.Si M.Si.  
NIP. 199211262019032026

[..........]


b. Penguji I

M. Hasanur Arifin S.Sos., M.M.  
NIP. 19764142001121003

[..........]


c. Penguji II

Dr. Setio Utomo S.Sos., M.A.B.  
NIP. 197604132000121002


[..........]

Banjarmasin, 30 April 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis

  
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B.  
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

  
Novia Nour Halisa, S.Si M.Si.  
NIP. 199211262019032026

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM  
  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 6937/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
2. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Norjannah  
NIM : 1910412320029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) dan  
Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa  
Kirim J&T Ekspres Banjarmasin Utara

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 4 Desember 2023  
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 November 2023  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 4 bulan Desember tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:6937/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 27 November 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Norjannah  
NIM : 1910412320029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expres Banjarmasin Utara  
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : A<sup>-</sup> (70)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 4 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Norjannah

1. Ketua : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si  
( )
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
( )
3. Anggota : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
( )

Mengetahui/membenarkan :  
an. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Metode Pembayaran *Cash on Delivery (COD)* dan Kepercayaan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara” dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai kebulatan studi untuk mencapai derajat Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis di Universitas Lambung Mangkurat.

Besar harapan penulis agar penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan hasil baik. Dengan keterbatasan penulis dalam melaksanakan penelitian, banyak sekali hambatan yang penulis temui di lapangan. Jika penelitian ini pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik tentu hal itu dikarenakan bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Novia Nour Halisa S.si, M.si selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen penasehat akademik yang dengan penuh kesabaran membimbing, konsultasi selama proses persiapan, pelaksanaan penelitian, dan penyusunan skripsi.
5. Bapak M.Hasanur Arifin S.Sos, M.M selaku dosen penguji 1 yang telah

meluangkan waktu dan banyak memberikan masukan, koreksi, serta arahan yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Dr.Setio Utomo S.Sos, M.AB selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu dan banyak memberikan masukan, koreksi, serta arahan yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta para Staf jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendukung baik untuk kelancaran perkuliahan maupun kelancaran penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada kedua Orangtua keluarga serta rekan perjuangan sesama jurusan yang telah bersabar dan bekerja keras demi memberikan dukungan untuk kelancaran studi penulis.

Rasa terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang turut membantudan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Semoga Allah SWT selalu memberkahi kita semua dengan kebaikan dan diberikan kelancaran dalam menyelesaikan segala urusan serta diberikan ilmu yang bermanfaat. Dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.

Banjarmasin, 22 Mei 2023  
Penulis

**Norjannah**  
NIM. 1910412320029

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Allamin. Karya tulis ini terbentuk sebagai rasa syukur kepada Allah SWT karen sudah memberikan kemudahan dalam setiap langkah untuk mencapai pendidikan saya sampai saat ini.

*Sebagai ungkapan terima kasih kepada orang tua Bapa Rahmani dan Mama Tati, Bapa Hani dan Mama Saniah yang memberikan dukungan dari segala sisi pendidikanku hingga akhirnya sampai di titik ini. tidak banyak yang bisa aku tuliskan. Terima kasih banyak selalu berjuang untuk kehidupanku Semoga kalian selalu sehat sampai aku bisa membalas kebaikan kalian.*

*Terima kasih untuk pasangan saya Faisal Ubay yang sudah kebersamai dari awal kuliah sampai sekarang, Terima kasih sudah membantu banyak dari awal sampai perskripsian. Terima kasih sudah banyak berjuang untuk penulis. Semoga selalu sehat yaa.*

*Terima kasih teman teman saya Alfiola Putri Kendy, Aulia Rahma Norfauzi, Jauhar Rafiqah dan teman teman yang lainnya. Terima kasih sudah mau berteman dengan penulis, terima kasih sudah memberi semangat yang luar biasa dari kalian. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.*

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam skripsi ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang – undang yang berlaku.

Banjarmasin, 25 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

**Norjannah**

NIM. 1910412320029



## ABSTRAK

Norjannah, 1910412320029, 2023, Pengaruh Metode Pembayaran *Cash on Delivery (COD)* dan Kepercayaan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara. Dibawah bimbingan Novia Nour Halisa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan Pengaruh Metode Pembayaran *Cash on Delivery (COD)* dan Kepercayaan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tipe penelitian ini adalah eksplanatori kausal. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, sehingga diperoleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS Versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara, sedangkan Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara. Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Kirim J&T Expresss Banjarmasin Utara dan koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* dan Kepercayaan dengan variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan tingkat pengaruh yang Sangat kuat.

**Kata Kunci:** *Cash on Delivery*, Kepercayaan, Kepuasan pelanggan

## ***ABSTRACT***

Norjannah, 1910412320029, 2023, The Effect of the Cash on Delivery (*COD*) Payment Method and Trust on Customer Satisfaction in the North Banjarmasin J&T Expresss Delivery Service. Under the guidance of Novia Nour Halisa S.si, M.si.

This study aims to determine and examine the partial and simultaneous effect of the Cash on Delivery (*COD*) Payment Method and Trust on Customer Satisfaction in the North Banjarmasin J&T Expresss Delivery Service.

This research is a quantitative research, this type of research is causal explanatory. Sampling in this study used an accidental sampling technique, so that 100 respondents were used as the research sample. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis with SPSS Version 23.0.

The results of the study show that the Cash On Delivery (*COD*) Payment System partially has no effect and is not significant on Customer Satisfaction in the North Banjarmasin J&T Expresss Delivery Service, while Trust has a partial and significant effect on Customer Satisfaction in the North Banjarmasin J&T Expresss Delivery Service. The Cash On Delivery (*COD*) Payment System and Trust have a simultaneous and significant effect on Customer Satisfaction in the North Banjarmasin J&T Expresss Delivery Service and the correlation coefficient which shows the level of relationship between the Cash On Delivery (*COD*) Payment System variables and Trust with the Customer Satisfaction variable shows the level Very strong influence.

***Keywords:*** *Cash on Delivery, Trust, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u> .....	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</u> .....	ii
<u>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</u> .....	iii
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	iv
<u>LEMBAR PERSEMBAHAN</u> .....	v
<u>PERNYATAAN ORISINALITAS</u> .....	vi
<u>ABSTRAK</u> .....	vii
<u>ABSTRACT</u> .....	viii
<u>DAFTAR ISI</u> .....	ix
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	xiv
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	1
<u>1.1 Latar Belakang</u> .....	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u> .....	16
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u> .....	17
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u> .....	17
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	16
<u>2.1 Landasan Teoritis</u> .....	16
<u>2.1.1 Manajemen Pemasaran</u> .....	16
<u>2.1.2 Perilaku Konsumen</u> .....	16
<u>2.1.3 Kepuasan Pelanggan</u> .....	21
<u>2.1.4 Pembayaran <i>Cash on Delivery (COD)</i></u> .....	25
<u>2.1.5 Kepercayaan Pelanggan</u> .....	29
<u>2.2 Tabel Penelitian Terdahulu</u> .....	33
<u>2.3 Hipotesis dan Model Penelitian</u> .....	42
<u>2.3.1 Hipotesis Penelitian</u> .....	42
<u>2.3.2 Model Penelitian</u> .....	45
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u> .....	47
<u>3.1 Pendekatan Penelitian</u> .....	47
<u>3.2 Desain Penelitian</u> .....	47
<u>3.3 Lokasi Penelitian</u> .....	48
<u>3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling</u> .....	48
<u>3.4.1 Populasi</u> .....	48
<u>3.4.2 Besar Sampel</u> .....	48
<u>3.4.3 Tehnik Sampling</u> .....	49

3.5	<u>Definisi Operasional Variabel</u> .....	50
3.5.1	<u>Variabel Independen</u> .....	50
3.5.2	<u>Variabel Dependen</u> .....	53
3.6	<u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....	56
3.7	<u>Tehnik Analisis Data</u> .....	56
3.7.1	<u>Skala Pengukuran</u> .....	56
3.7.2	<u>Uji Validitas Dan Reliabilitas</u> .....	57
3.7.3	<u>Deskriptif Statistik</u> .....	58
3.7.4	<u>Uji Asumsi Klasik</u> .....	58
3.7.5	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u> .....	61
3.7.6	<u>Uji Hipotesis</u> .....	63
	<b><u>BAB IV HASIL PENELITIAN</u></b> .....	66
4.1	<u>Profil Responden</u> .....	66
4.1.1	<u>Berdasarkan jenis kelamin</u> .....	66
4.1.2	<u>Berdasarkan Usia</u> .....	67
4.1.3	<u>Berdasarkan Pekerjaan</u> .....	68
4.2	<u>Deskripsi Statistik Variabel Penelitian</u> .....	68
4.2.1	<u>Deskriptif Variabel Pembayaran COD (X1)</u> .....	69
4.2.2	<u>Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2)</u> .....	71
4.2.3	<u>Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)</u> .....	74
4.3	<u>Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian</u> .....	76
4.3.1	<u>Uji Validitas</u> .....	76
4.3.2	<u>Uji Reliabilitas</u> .....	78
4.4	<u>Uji Asumsi Klasik</u> .....	78
4.4.1	<u>Uji Normalitas</u> .....	78
4.4.2	<u>Uji Heteroskedastisitas</u> .....	79
4.4.3	<u>Uji Multikolinieritas</u> .....	81
4.4.4	<u>Uji Autokorelasi</u> .....	82
4.5	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u> .....	83
4.6	<u>Uji Hipotesis</u> .....	85
4.6.1	<u>Uji Parsial (t)</u> .....	85
4.6.2	<u>Uji Simultan (F)</u> .....	87
4.7	<u>Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</u> .....	88
	<b><u>BAB V PEMBAHASAN HASIL</u></b> .....	91
5.1	<u>Pembahasan Hasil</u> .....	91
5.1.1	<u>Pengaruh Pembayaran COD (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u> .....	91
5.1.2	<u>Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u> .....	93

<u>5.1.3 Pengaruh Pembayaran COD (X1) dan Kepercayaan (X2)</u> <u>Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u> .....	95
5.2 <u>Implikasi Hasil Penelitian</u> .....	96
5.3 <u>Keterbatasan Penelitian</u> .....	99
 <u>BAB VI PENUTUP</u> .....	101
<u>6.1 Kesimpulan</u> .....	101
<u>6.2 Saran</u> .....	101
 <u>DAFTAR PUSTAKA</u>	
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN</u>	
<u>BIODATA PENULIS</u>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	<u>Top <i>Brand</i> Index Kategori Jasa Kirim</u>	3
Tabel 1. 2	<u>Daftar Kantor J&amp;T Expresss Kota Banjamasin</u>	6
Tabel 2. 1	<u>Peneltian Terdahulu</u>	34
Tabel 3. 1	<u>Definisi Operasional Variabel</u>	52
Tabel 3. 2	<u>Skala Likert</u>	54
Tabel 3. 3	<u>Rentang Kategori Jawaban Responden</u>	56
Tabel 3. 5	<u>Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi</u>	62
Tabel 4. 1	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	64
Tabel 4. 2	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	65
Tabel 4. 3	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</u>	65
Tabel 4. 4	<u>Distribusi Frekuensi Variabel Pembayaran COD (X1)</u>	67
Tabel 4. 5	<u>Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan</u>	69
Tabel 4. 6	<u>Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan</u>	72
Tabel 4. 7	<u>Hasil Uji Validitas Instrumen</u>	74
Tabel 4. 8	<u>Hasil Uji Reliabilitas</u>	76
Tabel 4. 9	<u>Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov</u>	77
Tabel 4. 10	<u>Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejzer</u>	79
Tabel 4. 11	<u>Hasil Uji Multikolinearitas</u>	80
Tabel 4. 12	<u>Keputusan Uji Multkolinearitas</u>	80
Tabel 4. 13	<u>Hasil Uji Autokorelasi</u>	81
Tabel 4. 15	<u>Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda</u>	82
Tabel 4. 16	<u>Uji Parsial (T)</u>	84
Tabel 4. 17	<u>Hasil Uji F (Simpultan)</u>	86
Tabel 4. 18	<u>Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</u>	87

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1	Grafik Perusahaan Logistik dengan Volume Pengiriman Terbesar ...	3
Gambar 1. 2	Wawancara Pendahuluan .....	7
<u>Gambar 1. 3</u>	<u>Volume Pengiriman Jasa Kirim di Banjarmasin .....</u>	<u>10</u>
Gambar 2. 1	Model Penelitian .....	46
Gambar 4. 1	Hasil Uji Scatterplot .....	82
Gambar 5. 1	Model Akhir Penelitian .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	111
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	115
Lampiran 3 Hasil Output SPSS-23 .....	118
Lampiran 4 r tabel, dw tabel, t tabel, f tabel .....	137
Lampiran 5 Dokumentasi.....	142



