

SKRIPSI

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

INDAH PERMATASARI

NIM: 2110412320008



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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama : Indah Permatasari

NIM : 2110412320008

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

C. Tim Penguji

a. Pembimbing

Dr. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 197306161999031003

b. Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP. 197604132000121002

c. Penguji II

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 29 Juni 2026

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

Dr. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 197306161999031003



Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 1976/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
2. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
3. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Indah Permatasari
NIM : 2110412320008
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman
Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota
Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 22 Juni 2026
J a m : 10.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE). Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 22 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1976/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Indah Permatasari
NIM : 2110412320008
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 09.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80,5 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

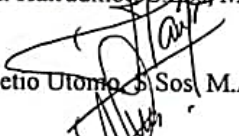
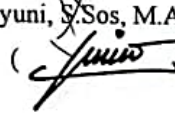
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Indah Permatasari

1. Ketua : Dr. H. Hairudinot, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Banjarmasin". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, sekaligus Dosen Penguji II yang memberikan saran dan masukan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Hairudinor, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB., selaku Dosen Penguji I yang memberikan saran dan masukan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Banjarmasin, 29 Juni 2026



Indah Permatasari
NIM 2110412320008

KATA PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas cinta dan kasih sayang-Nya senantiasa memberikan kesabaran, kemudahan, kelancaran dan keberkahan bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Surgaku, Ibu Yuliati. Lembaran kertas ini tidak akan pernah sebanding dengan kerja keras Mama dalam membiayai langkah penulis hingga ke titik ini. Terima kasih telah memberikan segalanya demi melihat putrinya meraih cita-cita, serta menopang dengan rapalan doa yang selalu Mama langitkan. Gelar ini adalah bentuk bakti kecil penulis atas jerih payah dan cinta tanpa syarat yang senantiasa Mama berikan. Besar harapan penulis untuk Mama senantiasa dikaruniai kesehatan dan umur yang panjang, agar Mama dapat terus menyertai dan menyaksikan keberhasilan-keberhasilan penulis di masa mendatang.
2. Kakakku tersayang, Abdul Halim Helmy. Terima kasih telah menjadi pelindung sekaligus tiang penopang yang kokoh bagi penulis. Langkah ini bisa sampai sejauh ini bukan hanya karena tekad penulis, melainkan juga karena ada pengorbanan dan kebaikan hati Kakak yang selalu memastikan penulis tidak kekurangan suatu apa pun. Terima kasih karena selalu bisa penulis andalkan.
3. Sahabat-sahabat baikku, Nela, Rere, Belinda, dan Maya. Terima kasih telah menjadi warna yang paling cerah di sepanjang masa perkuliahan. Terima kasih untuk setiap tawa yang memecah penat dan kalimat-kalimat penyemangat saat pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah mau berjalan berdampingan dan bertumbuh bersama.

4. Dan terakhir, untuk diriku sendiri, Indah Permatasari. Terima kasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terima kasih karena tidak memilih untuk berhenti dan menyerah saat keadaan terasa begitu menguras hati dan pikiran. Untuk segala malam-malam panjang, kelelahan, dan rasa ragu yang berhasil kamu taklukkan hingga akhirnya bisa menyelesaikan apa yang telah kamu mulai di FISIP ULM ini. Kamu kuat, kamu berharga, dan kamu pantas merayakan pencapaian ini dengan penuh kebanggaan.

"Dan sungguh, yang kemudian itu lebih baik bagimu daripada yang permulaan. Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas."

— (QS. Ad-Duha: 4-5)

Every end is a new beginning.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi ini adalah hasil penelitian mandiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, 29 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Indah Permatasari
NIM 2110412320008

ABSTRAK

Indah Permatasari. 2110412320008. Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Hairudinor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu dan tarif pengiriman baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Banjarmasin.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Banjarmasin yang pernah menggunakan layanan jasa pengiriman J&T Express. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data, dan analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tarif pengiriman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, secara simultan ketepatan waktu dan tarif pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Indah Permatasari. 2110412320008. The Effect of Timeliness and Shipping Rates on Customer Satisfaction of J&T Express in Banjarmasin City. Under the guidance of Hairudinor.

This study aims to determine and analyze the effect of timeliness and shipping rates both partially and simultaneously on customer satisfaction of J&T Express in Banjarmasin City.

The approach used in this research is a quantitative approach with an explanatory research type. The population in this study is the people of Banjarmasin City who have used J&T Express delivery services. A sample of 100 respondents was taken using a purposive sampling technique. Questionnaires were used as data collection instruments, and data analysis was performed using multiple linear regression.

The results showed that timeliness partially had a significant effect on customer satisfaction. Shipping rates partially have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore, simultaneously timeliness and shipping rates have a significant effect on customer satisfaction of J&T Express in Banjarmasin City.

Keywords: Timeliness, Shipping Rates, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 Ketepatan Waktu	25
2.1.5 Tarif Pengiriman.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	39
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	39
2.3.2 Model Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian.....	44

3.3	Lokasi Penelitian.....	45
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	45
3.4.1	Populasi.....	45
3.4.2	Besar Sampel.....	45
3.4.3	Teknik Sampling	46
3.5	Definisi Operasional Variabel	47
3.5.1	Variabel Bebas (Independen)	47
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen)	50
3.6	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.1	Data Primer	53
3.6.2	Data Sekunder	54
3.7	Teknik Analisa Data	54
3.7.1	Skala Pengukuran.....	54
3.7.2	Deskriptif Statistik	54
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	56
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.7.6	Alat Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN		62
4.1	Karakteristik Responden	62
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2	Berdasarkan Usia	63
4.1.3	Berdasarkan Domisili.....	63
4.2	Analisis Deskriptif Statistik	64
4.2.1	Deskriptif Variabel Ketepatan Waktu (X1)	64
4.2.2	Deskriptif Variabel Tarif Pengiriman (X2).....	69
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	76
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
4.3.1	Uji Validitas.....	82
4.3.2	Uji Reliabilitas	83
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
4.4.1	Uji Normalitas.....	84

4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	86
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	90
4.6.1	Uji Parsial (Uji T).....	90
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	91
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	92
BAB V PEMBAHASAN HASIL		95
5.1	Pembahasan.....	95
5.1.1	Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
5.1.2	Pengaruh Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan	97
5.1.3	Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	103
5.2.1	Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
5.2.2	Pengaruh Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan	104
5.2.3	Pengaruh Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	107
BAB VI PENUTUP		108
6.1	Kesimpulan	108
6.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....		110
LAMPIRAN.....		113
BIODATA		140

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
Tabel 1.1	Top Brand Index Layanan Jasa Kurir di Indonesia 2021-2024.....	5
Tabel 1.2	Rincian Layanan J&T Express	7
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 3.2	Skala Likert	54
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	55
Tabel 3.4	Interpretasi Koeifisien Korelasi	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	63
Tabel 4.4	Rekapulasi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu (X1)	64
Tabel 4.5	Rekapulasi Jawaban Responden Variabel Tarif Pengiriman (X2).....	69
Tabel 4.6	Rekapulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	76
Tabel 4.7	Hasill Uji Validitas	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.9	Hasil uji normalitas Kolmogorov smirnov	86
Tabel 4.10	Hasil uji multikolinieritas	87
Tabel 4.11	Hasil uji regresi linier berganda	89
Tabel 4.12	Hasil statistik secara parsial (Uji T)	90
Tabel 4.13	Hasil statistik secara simultan (Uji F)	92
Tabel 4.14	Hasil koefisien determinansi (R2).....	93

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
Gambar 1.1	Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia 2020-2024	2
Gambar 1.2	Pertimbangan Responden Memilih Layanan Jasa Kirim	5
Gambar 1.3	Ulasan Google Maps Kantor Pusat J&T Banjarmasin	8
Gambar 2.1	Segitiga Pemasaran Jasa.....	15
Gambar 2.2	Skema Aktivitas Konsumen	18
Gambar 2.3	Model Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.4	Model Penelitian	43
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	84
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	85
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	88
Gambar 5.1	Model Penelitian Akhir	106

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
Lampiran 1	Kuesioner.....	114
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Variabel Ketepatan Waktu.....	118
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Variabel Tarif Pengiriman.....	120
Lampiran 4	Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	123
Lampiran 5	Output SPSS	126
Lampiran 6	Tingkat Signifikansi Ttabel 51-100	136
Lampiran 7	Tingkat Signifikansi Ftabel 51-100	137
Lampiran 8	Sertifikat Plagiasi.....	138
Lampiran 9	Sertifikat Toefl	139