

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
CABANG ALAMSYAH RATU PRAWIRANEGARA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meneyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**INTAN LIANI
NPM 062230601280**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
CABANG ALAMSYAH RATU PRAWIRANEGARA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**INTAN LIANI
NPM 062230601280**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Mariskha Z, S.E., M.Si
NIP 197805192006042001**

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Fepi Leisthari, M.M.
NIP 199502262024212001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L.Z Ridho, S.E., M.C., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Liani
NPM : 062230601280
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T *Express* Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 16 Juli 2025
Yang membuat pernyataan


Intan Liani
NPM 062230601280

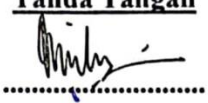
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Intan Liani
NPM : 062230601280
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pengguna Jasa J&T *Express* Cabang
Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: JUMAT
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Mariskha Z, S.E., M.M Ketua Penguji		22/07/2025
2.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Anggota Penguji		22/07/2025
3.	Welan Mauli Angguna, S. Psi., M. Si Anggota Penguji		23/07/2025
4.	Claudia Nurcahaya, S.E., M.M Anggota Penguji		22/07/2025
5.	Fepi Leisthari, M.M Anggota Penguji		23/07/2025

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Setiap langkah ada tujuan, setiap nafas ada kehidupan, setiap harapan ada kepastian, setiap doa ada jawaban.

Dan, setiap orang miliki perjuangan hidup sendiri. Selesaikan satu persatu dengan tenang, tanpa perlu bandingkan dengan orang lain, teruslah berjalan di jalur takdirmu sendiri”

(Intan Liani)

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Saudara Saudariku Tersayang
- Dosen Pembimbing Laporan Akhir
- Teman Seperjuangan 6 NF 2022
- Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

Laporan Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang”**. Laporan akhir ini disusun untuk membahas tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 20 Mei 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan terima kasih atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya dan kesempatan yang diberikan, maka penulis dapat menyusun laporan Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, terkhususnya pada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.C., CHE, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB, selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Mariskha Z, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Fepi Leisthari, M.M, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan saran dan masukan, serta petunjuk bagi penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini sebaik mungkin.
6. Bapak S. Bima Sakti selaku *Supervisor Drop Point J&T Express* Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta membantu dalam pemberian informasi dan data-data yang dibutuhkan penulis di *J&T Express* Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang.
7. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Kedua Orang tua tercinta yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan keputusan

yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.

9. Kepada cinta kasih kedua saudara dan saudari penulis, terima kasih atas segala do'a dan usaha, motivasi yang telah diberikan.
10. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Gian, Fitri, Kharisma, Nadia, Lydia, Syinta, Widia dan teman-teman seperjuangan kelas 6NF angkatan 2022 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang”. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di tengah persaingan ketat industri jasa ekspedisi. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 97 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,574, yang berarti sebesar 57,4 persen variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,149 > t tabel 1,661 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, yang membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penulis menyarankan penyedia jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang terus meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama dalam mengelola keterlambatan pengiriman, mengoptimalkan fitur teknologi pelacakan dan komunikasi untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, J&T Express*

ABSTRACT

“The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of J&T Express Users at the Alamsyah Ratu Prawiranegara Branch in Palembang”. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction among users of J&T Express services at the Alamsyah Ratu Prawiranegara branch in Palembang. Service quality is a crucial factor in maintaining and improving customer satisfaction amid the intense competition in the courier service industry. The dimensions of service quality used in this research include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research applies both qualitative and quantitative approaches, with data collected through questionnaires distributed to 97 respondents selected using accidental sampling. The data analysis results indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) value of 0.574, meaning that 57.4% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality. Furthermore, the t-test results show a t-value of 11.149 > t-table value of 1,661 with a significance level of $0.001 < 0.05$, confirming a significant influence of service quality on customer satisfaction. The researcher recommends that J&T Express at the Alamsyah Ratu Prawiranegara branch in Palembang continue to improve its service quality consistently, particularly by addressing delivery delays and optimizing tracking and communication technology features to maintain and enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, J&T Express

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	8
1.5.5 Teknik Analisis Data	10
1.5.6 Definisi Operasional Variabel	10
1.5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	13
1.5.8 Uji Asumsi Klasik	13
1.5.8 Regresi Linier Sederhana.....	14
1.5.9 Koefisien Determinasi	15
1.5.10 Uji Hipotesis.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Pelayanan.....	19
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.1.2 Konsep Pelayanan	20
2.1.3 Karakteristik Pelayanan.....	21
2.2.Kualitas Pelayanan.....	21

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.3 Kepuasan Pelanggan	25
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.3.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	27
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	29
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	31
3.2.1 Visi Perusahaan	31
3.2.2 Misi Perusahaan	31
3.2.3 Tujuan Perusahaan	32
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	32
3.3.1 Struktur Organisasi Penyedia Jasa J&T <i>Express</i> Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang	32
3.3.2 Pembagian Tugas	33
3.4 Profil Responden	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.1.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.1.3 Uji Regresi Linier Sederhana	52
4.1.4 Uji Koefisien Determinasi	53
4.1.5 Uji Hipotesis	54
4.2 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 1. 2 Indikator Kualitas Pelayanan (X).....	11
Tabel 1. 3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	12
Tabel 3. 1 Daftar Cabang J&T <i>Express</i> di Kota Palembang	29
Tabel 3. 2 Layanan Pengiriman J&T <i>Express</i>	35
Tabel 3. 3 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 3. 4 Berdasarkan Usia Responden.....	36
Tabel 3. 5 Berdasarkan Pekerjaan Responden	37
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	38
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	55

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3. 1 Struktur Organisasi Penyedia Jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang	33
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Diagram Hasil Responden.....	5
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	12

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir I
- Lampiran 5. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir II
- Lampiran 6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10. Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12. Lembar Hasil Wawancara
- Lampiran 13. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14. Tabulasi Data Jawaban Kuesioner
- Lampiran 15. Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian