

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
PADA JNE DAN SICEPAT**

***COMPARISON OF LOGISTIC SERVICE QUALITY
OF JNE AND SICEPAT***



Disusun Oleh:

JESI MELANIDA

20180410053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
PADA JNE DAN SICEPAT**

***COMPARISON OF LOGISTIC SERVICE QUALITY
OF JNE AND SICEPAT***



**Disusun Oleh:
JESI MELANIDA
20180410053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jesi Melanida

Nomor Mahasiswa : 20180410053

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PADA JNE DAN SICEPAT”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 April 2022


SEPUTIH RIBU RUPIAH
20
METERAI
TEMPEL
DGCACAJX835685360
Jesi Melanida

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Dan berbuat baiklah. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”

(Q.S Al-Baqarah: 153)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

-Imam Syafi'i-

“Setiap orang membuat kesalahan. Itulah sebabnya, pada setiap pensil ada penghapusnya”

-Filosofi Pensil oleh Anthony Dio Mart

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, hidayah dan inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Skripsi ini merupakan bagian ibadah saya kepada Allah SWT, karena kepada Allah SWT kami menyembah dan kepada Allah SWT kami memohon pertolongan, sekaligus sebagai ungkapan terima kasih saya kepada:

Dosen Pembimbing saya, Ibu Fauziyah, SE., M.Si., Terima kasih saya ucapkan atas bimbingan, arahan, saran serta nasihat yang telah ibu beri kepada saya selama proses penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah ibu berikan dan akan menjadikan amal jariyah untuk Ibu kelak.

Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen/pengajar Prodi Manajemen UMY, terima kasih saya ucapkan atas segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya selama proses perkuliahan. Semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak dan Ibu kelak.

Papah H. Kamali dan Ibu Desi Munawaroh, terima kasih atas doa yang selalu ter panjatkan, dukungan, semangat, motivasi, serta yang telah mendidik dan mengajarkan untuk selalu hidup sabar dan jujur.

Mamah Caskinih, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, motivasi, serta yang telah mendidik dan mengajarkan untuk selalu hidup sabar dan selalu berbuat baik.

Adikku tercinta Sulthan S.K dan Wirda K, tiada yang paling menyenangkan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan.

Budi Jaya Mulyana, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, kesabaran, dan semangat yang kamu berikan buatku dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kamu pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Masa laluku adalah milikku, masa lalu mu adalah milik mu, tapi masa depan adalah milik kita -Baharuddin Jusuf Habibi-

Keluarga Besarku semua, Mimi, Mama, Yuyu, Kakang, Uwa, Mba, dan semua keluarga yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

Keluarga Bapa H. Solihin dan Ibu Hj. Ati, terima kasih untuk doa, nasehat, dukungan, masukan dan semangatnya selama ini.

Teman seperjuangan ku, Erika, Shinta, Millen, Dinda, Erlin, Dyah, Dytia, Almira dan Soraya yang saling menjaga, menasihati, mengingatkan, bertengkar dan menangis bersama, terima kasih atas segalanya. Terima kasih karena kalian saya mempunyai banyak saudara dari berbagai penjuru Indonesia, semoga kita dapat bertemu kembali di lain waktu dan menjaga persaudaraan ini.

Teman-teman ku semua, terima kasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan kepadaku. Semoga Allah SWT mengizinkan kitab untuk sukses bersama dan dipertemukan kembali dalam keadaan sehat. Amiin.

Jesi Melanida

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Perbandingan Kualitas Layanan Logistik pada JNE dan SiCepat”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya, serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rr. Sri Handari W, Dr., S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Fauziah, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya Dosen Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
6. Orang tua penulis, Bapak H. Kamali, Ibu Desi Munawaroh, dan Ibu Caskinih yang telah memberikan motivasi dan tak hentinya mendoakan penulis agar selalu dalam lindungan Allah SWT serta selalu dilancarkan dalam segala urusannya. Semoga ini menjadi persembahan yang membanggakan untuk kalian.
7. Budi Jaya Mulyana yang selalu memberi semangat, dukungan, dan doa kepada penulis dalam keadaan bagaimanapun.
8. Sahabat-sahabatku dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 18 April 2022



Jesi Melanida

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	18
A. Latar Belakang Penelitian	18
B. Rumusan Masalah	25
C. Tujuan Penelitian.....	25
D. Manfaat Penelitian.....	25
BAB II	27
A. Landasan Teori.....	27
1. Logistik.....	27
2. Kualitas Layanan	28
3. <i>Third Party Logistic</i>	31
4. <i>Logistic Service Quality</i>	32
B. Kerangka Penelitian	36
C. Hasil Penelitian Terdahulu	37
D. Hipotesis	43
BAB III	46
A. Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Jenis Data	47

C. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
F. Uji Kualitas Instrumen	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas.....	55
G. Uji Hipotesis dan Metode Analisis Data	55
1. Analisis Statistik Deskriptif	55
2. Uji Normalitas.....	56
3. Uji Beda.....	57
BAB IV	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
1. Profil Perusahaan JNE <i>Express</i>	58
2. Profil Perusahaan SiCepat Ekspres.....	59
B. Deskripsi Responden.....	60
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	63
a. Uji Validitas	63
b. Uji Reliabilitas.....	65
D. Analisis Deskriptif Statistik	66
1. Analisis Deskriptif Statistik JNE.....	67
2. Analisis Deskriptif Statistik SiCepat.....	78
3. Analisis Deskriptif pada JNE dan SiCepat.....	87
4. Uji Normalitas	88
5. Uji Independet Sample T-Test	90
6. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan JNE dan SiCepat.....	94
7. Analisis Kuesioner Terbuka	99
8. Pembahasan.....	107
BAB V.....	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Keterbatasan.....	112

C. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	119
Lampiran 1: Kuisisioner.....	120
Lampiran 2: SPSS Profil Responden JNE.....	128
Lampiran 3: Jawaban Responden JNE.....	129
Lampiran 4: SPSS Profil Resmponden SiCepat.....	137
Lampiran 5: Jawaban Responden SiCepat	138
Lampiran 6: Output SPSS	147
Lampiran 7: <i>Output Independent Sample T-Test</i>	161

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert 1-7	50
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas JNE dan SiCepat.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas JNE dan SiCepat	65
Tabel 4.6 Dimensi <i>Information Quality</i> bagi Pelanggan.....	69
Tabel 4.7 Dimensi <i>Ordering Procedures</i> bagi Pelanggan.....	70
Tabel 4.8 Dimensi <i>Ordering Release Quantities</i> bagi Pelanggan	71
Tabel 4.9 Dimensi <i>Timeliness</i> bagi Pelanggan.....	72
Tabel 4.10 Dimensi <i>Order Accuracy</i> bagi Pelanggan.....	73
Tabel 4.11 Dimensi <i>Order Quality</i> bagi Pelanggan.....	74
Tabel 4.12 Dimensi <i>Order Conditions</i> bagi Pelanggan.....	75
Tabel 4.13 Dimensi <i>Order Discrepancy Handling</i> bagi Pelanggan	76
Tabel 4.14 Dimensi <i>Personnel Contact Quality</i> bagi Pelanggan	77
Tabel 4.15 Dimensi <i>Information Quality</i> bagi Pelanggan	78
Tabel 4.16 Dimensi <i>Ordering Procedures</i> bagi Pelanggan	79
Tabel 4.17 Dimensi <i>Ordering Release Quantities</i> bagi Pelanggan	80
Tabel 4.18 Dimensi <i>Timeliness</i> bagi Pelanggan.....	81
Tabel 4.19 Dimensi <i>Order Accuracy</i> bagi Pelanggan.....	82
Tabel 4.20 Dimensi <i>Order Quality</i> bagi Pelanggan.....	83
Tabel 4.21 Dimensi <i>Order Cotditions</i> bagi Pelanggan	84
Tabel 4.22 Dimensi <i>Order Discrepancy Handling</i> bagi Pelanggan	85
Tabel 4.23 Dimensi <i>Personnel Contact Quality</i> bagi Pelanggan	86
Tabel 4.24 Analisis Deskriptif pada JNE dan SiCepat Secara Keseluruhan	87
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smimov</i> Pelanggan JNE.....	89
Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smimov</i> Pelanggan SiCepat.....	89
Tabel 4.27 Hasil Uji <i>Independent Sample t-Test</i>	90
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Per Dimensi Layanan.....	95

Tabel 4.29 Alasan Memilih JNE atau SiCepat.....	99
Tabel 4.30 Kelebihan JNE dan SiCepat.....	101
Tabel 4.31 Pelayanan yang diharapkan dari JNE dan SiCepat	102
Tabel 4.32 Pelayanan yang memenuhi harapan Pelanggan JNE dan SiCepat.....	104
Tabel 4.33 Saran untuk JNE dan SiCepat.....	105