

**PENGARUH *TRACKING SYSTEM* DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS DI WILAYAH JAKARTA PUSAT**



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Oleh :

DEWI SETIANINGSIH

1523422047

MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dewi Setianingsih
NIM : 1523422047
Judul Penelitian : Pengaruh *Tracking System* dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap
Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Wilayah Jakarta Pusat

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 14 Juli 2026

Pembimbing 1,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIDN : 004066310

Pembimbing 2,



Dr. Dian Alfia Purwandari, SE., M.Si
NIDN : 0015087806

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dewi Setianingsih
NIM : 1523422047
Program Studi/ Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim/ Teknik
Judul Penelitian : Pengaruh *Tracking System* dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Wilayah Jakarta Pusat

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus*)*
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 14 Juli 2026
Tim Penguji,

Ketua Penguji	Dr. Winoto Hadi, M.T. NIDN : 0011027106	
Anggota Penguji (Penguji 1)	Kencana Vrawati, S.S.T., M.M.Tr. NIDN: 0025029103	
Anggota Penguji (Penguji 2)	Nur Azisah, S.T., M.T. NUPTK: 7633776677230142	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si NIDN : 004066310	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Dr. Dian Alfia Purwandari, SE., M.Si NIDN : 0015087806	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
Manajemen Pelabuhan Logistik
Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIDN. 0027108001

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 14 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Dewi Setianingsih
NIM.1523422047

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya,

Nama : Dewi Setianingsih
NIM : 1523422047
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : dewisetianingsih0104@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain
(.....)

yang berjudul :

*PENGARUH TRACKING SYSTEM DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI WILAYAH JAKARTA PUSAT*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Juli 2025
Penulis,

(Dewi Setianingsih)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Tracking System* dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Wilayah Jakarta Pusat" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa yang tulus, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T., selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, atas arahan dan perhatian yang diberikan selama proses perkuliahan.
3. Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si. dan Ibu Dr. Dian Alfia Purwandari, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Kepada teman - teman penulis Marini Andriyani, Naya Rahmauliya, Natasya Khalistia, Haura Luthfiyah, Rayhan Dhevano, Dewa Dwi, Kaysar Wahyu,

Rizki Hamdallah, Ariel Lumalesil, Muhammad Alginat, Rifaldi Faturrahman yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh rekan mahasiswa Angkatan 2022 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis serta memberikan semangat dan dukungan yang positif.
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Jakarta, 12 Juli 2026



Dewi Setianingsih
NIM. 1523422047

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai keluhan pelanggan terkait layanan pengiriman J&T Express mulai dari keterlambatan paket hingga informasi *tracking system* yang tidak update. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang merupakan pelanggan J&T Express di wilayah Jakarta Pusat. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disebarluaskan melalui *google form*. Analisis data yang dilakukan menggunakan uji instrumen uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,710 yang berarti *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman mampu menjelaskan 71,0% variasi kepuasan pelanggan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Kata Kunci : *Tracking System*, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, J&T Express

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the tracking system and on-time delivery on customer satisfaction. This study was motivated by various customer complaints regarding J&T Express's delivery services, ranging from package delays to outdated tracking system information. This study uses a quantitative method with a survey approach. The study sample consisted of 97 respondents who are J&T Express customers in the Central Jakarta. The instrument used was a questionnaire distributed via Google Forms. Data analysis was conducted using tests of classical assumptions, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination test with the aid of SPSS. The results of the study indicate that the tracking system and delivery timeliness partially influence customer satisfaction. Meanwhile, simultaneously, both variables also influence customer satisfaction, with a coefficient of determination of 0.710, meaning that the tracking system and on-time delivery explain 71.0% of the variation in customer satisfaction, while the remainder is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords : *Tracking System, On-Time Delivery, Customer Satisfaction, J&T Express*

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Rancangan Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26

3.5 Variabel Penelitian & Operasional	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data Penelitian	41
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	42
4.4 Hasil Uji Instrumen	44
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.6 Hasil Uji Korelasi	47
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.8 Uji Hipotesis.....	49
4.9 Uji Koefisien Determinas (R^2).....	52
4.10 Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	65

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian Tahun 2026.....	24
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Instrumen	28
Tabel 3. 3 Definisi Operasional	30
Tabel 3. 4 Skor Skala Likert	33
Tabel 3. 5 Tingkat Hubungan.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif.....	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi.....	48
Tabel 4. 8 Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Rating Google Reviews J&T Express	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Data Tabulasi Kuesioner	68
Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan Spss	77
Lampiran 4 Dokumentasi Google Form Kuesioner	83
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	92

