

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PT. JNE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

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

Oleh:

KEISHA YUDHISTIRA

NIM : 1523422032

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PELABUHAN DAN
LOGISTIK MARITIM
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Keisha Yudhistira
NIM : 1523422032
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT. JNE Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

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

Jakarta, 27 Juli 2026

Pembimbing 1,



Nur Azisah, S.T., M.T.
NUPTK. 7633776677230142

Pembimbing 2,

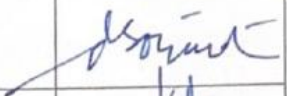
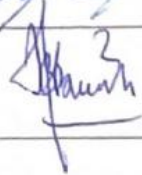


Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIDN. 0004066310

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Keisha Yudhistira
 NIM : 1523422032
 Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
 Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Logistik PT. JNE Terhadap Kepuasan Pelanggan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan **Lulus** (~~Tidak Lulus~~)* Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 13 Juli 2026
 Tim Penguji,

Ketua Penguji	<u>Drs.Dadang Suyadi Suryasumirat, M.T.</u> NIDN: 0017076106	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	<u>Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.</u> NIDN: 0025029103	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	<u>Wini Rossa Dewi, S.T., M.T.</u> NUPTK: 0448775676230202	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	<u>Nur Azisah, S.T., M.T.</u> NUPTK: 7633776677230142	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	<u>Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.</u> NIDN: 0004066310	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik


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

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim


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

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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 juli 2026

Yang membuat



Keisha Yudhistira

1523422032



**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 : Keisha Yudhistira
NIM : 1523422032
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : keishaja01@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 KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PT. JNE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA*

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 izin 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, 01 Agustus 2026
Penulis,

(Keisha Yudhistira)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, sebab berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya, penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik JNE Terhadap Kepuasan Pelanggan Daerah Khusus Ibukota Jakarta” dapat dirampungkan dengan baik. Karya ilmiah ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam meraih gelar Sarjana Terapan (S.Tr) di Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Disadari sepenuhnya bahwa tahapan pengerjaan skripsi ini mustahil berjalan lancar tanpa adanya campur tangan, bimbingan, serta dorongan moral dari banyak pihak. Berkenaan dengan hal tersebut, dengan kerendahan hati penulis bermaksud menghaturkan apresiasi dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Terimakasih Kepada Allah SWT yang selalu memberikan kesempatan dan memberikan ampunan dosa kepada penulis setiap penulis membuat salah, Terimakasih karena selalu mendengarkan doa doa penulis disaat penulis terpuruk dan tak bisa bercerita dengan siapapun hanya engkau yang ada untuk mendengarkan.
2. Kepada Ibu Nur Azisah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Prof. Dr Henita Rahmayanti, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua penulis, penulis ucapkan terimakasih sebanyak banyak nya karena sudah membimbing penulis hingga titik sidang skripsi ini, terimakasih karena tidak pernah lelah membimbing penulis yang sulit menangkap masukan dan harus merangkak untuk membuat skripsi ini, terimakasih karena telah menjadi ibu sekaligus pendidik yang tidak mengenal lelah dalam memberikan materi, terimakasih karena telah menjadi ibu untuk penulis dalam dunia kampus.
3. Kepada Mama penulis terima kasih karena telah melahirkan penulis dan selalu mendoakan dan menguatkan penulis dalam hal apapun.
4. Kepada Papa penulis terima kasih karena selalu selalu berusaha menjadi papa untuk ketiga anak nya.
5. Kepada Bapak dan Mamak penulis terima kasih telah merawat dan selalu

mendoakan penulis.

6. Kepada Teman Teman Rumah Suci yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya karena telah memberikan dukungan secara emosional dalam pembuatan skripsi ini dan terimakasih karena telah menjadi teman penulis dari masa sma hingga penulis lulus.
7. Kepada Teman Teman anoMALi (Alvin, Rian, Rizal, Sandy, Nopal, Jessy, Rizky) terima kasih karena selalu mendukung dan memberikan masukan terkait skripsi maupun dunia kerja.
8. Kepada Teman-Teman Unit Kesenian Mahasiswa terutama (Onasis, Armray, Pandu, Abner, Adrian, Rayyan, Ropi, Excel, Ardi, Kamal) yang selalu mendukung dan menjadi teman sekaligus mentor penulis pada masa perkuliahan
9. Kepada Alvina Yunita terima kasih karena sudah membantu penulis dalam mempelajari SPSS serta terima kasih karena sudah selalu membantu penulis dalam memberikan masukan untuk skripsi penulis.
10. Kepada Keisha Yudhistira selaku penulis sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini terima kasih karena rela mengubur mimpi tidak mengejar kuliah hukum demi bisa membawa gelar sarjana kedepan orang tua, terima kasih karena selalu kuat menjalani setiap yang ada tanpa adanya orang untuk bercerita terima kasih karena telah kuat menanggung beban sampai detik ini meskipun tanpa ada orang yang tau, terima kasih karena sudah bertahan menjalani 4 tahun perkuliahan yang berat, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih karena telah bertahan dan tidak pernah menyerah kepada hidup.

Disadari sepenuhnya bahwa masih terdapat berbagai ketidaksempurnaan yang ada selama proses pelaksanaan skripsi ini. Oleh sebab itu, permohonan maaf penulis haturkan atas segala kekurangan yang ada. Seluruh masukan serta evaluasi yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan bisa diandalkan sebagai landasan referensi akademis yang berguna.

ABSTRAK

Dinamika persaingan bisnis logistik yang kian kompetitif mewajibkan setiap entitas perusahaan untuk memprioritaskan mutu pelayanannya demi menjaga loyalitas dan kepuasan konsumen. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) selaku salah satu pelaku industri ekspedisi tengah menemui hambatan berupa minimnya kepuasan pengguna, sebagaimana diindikasikan oleh buruknya rating aplikasi mereka di platform *App Store*. Kajian ini dilaksanakan dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana dampak mutu layanan logistik JNE terhadap derajat kepuasan konsumen, sekaligus memetakan indikator layanan mana yang memberikan implikasi paling dominan. Desain riset yang diaplikasikan berjenis kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Penarikan sampel mengandalkan metode *purposive sampling* yang melibatkan 112 responden berdomisili di DKI Jakarta. Kriteria sampel mencakup individu yang pernah memakai layanan JNE pada rentang waktu 2025 hingga 2026 serta menuntaskan pengisian instrumen kuesioner. Berdasarkan luaran pengujian, mutu jasa logistik secara serempak memberikan imbas positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan ($F = 33,284$; $p = 0,000$). Adapun besaran koefisien determinasi (R^2) mencapai 0,655, yang bermakna bahwa 65,5% fluktuasi tingkat kepuasan mampu diuraikan oleh variabel kualitas layanan logistik. Secara parsial, aspek Ketepatan Waktu Pengiriman, Keutuhan Fisik Paket, serta Kemudahan Akses terkonfirmasi membawa efek positif dan bermakna terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, indikator Kemudahan Pelacakan, Keandalan Operasional, dan Daya Tanggap Layanan Pelanggan tidak memperlihatkan pengaruh yang berarti. Kesimpulan dari studi ini menegaskan bahwa tingkat aksesibilitas layanan JNE baik lewat ketersediaan agen maupun platform digital menjadi determinan terpenting yang menentukan kepuasan pelanggan di kawasan DKI Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Jasa Pengiriman, JNE, DKI Jakarta.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

The increasingly competitive dynamics of the logistics industry require every company to prioritize service quality in order to maintain customer loyalty and satisfaction. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), as one of the players in the shipping industry, is currently facing challenges in the form of low user satisfaction, as indicated by the poor ratings of its app on the App Store. This study was conducted to evaluate the extent to which the quality of JNE's logistics services impacts customer satisfaction levels, while also identifying which service indicators have the most significant impact. The research design employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Sampling relied on a purposive sampling method involving 112 respondents residing in DKI Jakarta. The sample criteria included individuals who had used JNE's services between 2025 and 2026 and had completed the questionnaire. Based on the test results, logistics service quality had a simultaneous, positive, and significant impact on customer satisfaction ($F = 33.284$; $p = 0.000$). The coefficient of determination (R^2) reached 0.655, meaning that 65.5% of the variation in satisfaction levels can be explained by the logistics service quality variable. Partially, the aspects of Delivery Timeliness, Physical Integrity of Packages, and Ease of Access were confirmed to have a positive and significant effect on user satisfaction. Conversely, the indicators of Ease of Tracking, Operational Reliability, and Customer Service Responsiveness did not show a significant influence. The conclusion of this study confirms that the level of accessibility of JNE services—whether through the availability of agents or digital platforms—is the most important determinant of customer satisfaction in the DKI Jakarta area.

Keywords: Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Shipping Services, JNE, DKI Jakarta.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Produktif.....	8
1.6.3 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan Logistik (<i>Logistics Service Quality</i>).....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Bahan dan Materi Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Rancangan Penelitian	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27

3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.6.3	Statistik Deskriptif	35
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Gambaran Partisipan Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Responden berdasarkan Usia	42
4.1.2	Gambaran Responden berdasarkan Domisili	42
4.2	Hasil Analisis Data Penelitian.....	43
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.3	Hasil Uji Asumsi	47
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	47
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	47
4.3.3	Uji Multikolinearitas	48
4.4	Uji Hipotesis	49
4.5	Pembahasan	54
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (H7)	54
4.5.2	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.5.3	Pengaruh Kondisi Fisik Paket (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.5.4	Pengaruh Kemudahan Pelacakan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.5.5	Pengaruh Keandalan Layanan (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.5.6	Pengaruh Responsivitas Layanan Pelanggan (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.5.7	Pengaruh Kemudahan Akses JNE (X6) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Hasil Pra-Penelitian Preferensi Pengguna Jasa Ekspedisi	3
2.1	Dimensi Kualitas Layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	8
2.2	Penelitian Terdahulu	10
3.1	<i>Timeline</i> Penyusunan	14
3.2	Data Penduduk Jakarta Timur	15
3.3	Data Penduduk Jakarta Pusat	16
3.4	Data Penduduk Jakarta Barat	16
3.5	Data Penduduk Jakarta Selatan	17
3.6	Data Penduduk Jakarta Utara	17
3.7	Total Keseluruhan Penduduk Daerah Khusus Ibukota Jakarta	18
3.8	Kuesioner Ketepatan Waktu Pengiriman	20
3.9	Kuesioner Kondisi Fisik Paket	21
3.10	Kuesioner Kemudahan Pelacakan	21
3.11	Kuesioner Keandalan Layanan	22
3.12	Kuesioner Responsivitas Layanan Pelanggan	22
3.13	Kuesioner Kemudahan Akses	23
3.14	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan	23
4.1	Gambaran Usia Responden	29
4.2	Gambaran Domisili Responden	29
4.3	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Ketepatan Waktu)	30
4.4	Hasil Uji Variabel X2 (Ketepatan Waktu)	30
4.5	Hasil Uji Variabel X3 (Ketepatan Waktu)	31
4.6	Hasil Uji Variabel X4 (Ketepatan Waktu)	31
4.7	Hasil Uji Variabel X5 (Ketepatan Waktu)	31
4.8	Hasil Uji Variabel X6 (Ketepatan Waktu)	31
4.9	Hasil Uji Validitas Y	32
4.10	Hasil Reliabilitas X	32
4.11	Hasil Reliabilitas Y	32
4.12	Statistik Deskriptif	33
4.13	Hasil Uji Normalitas	33

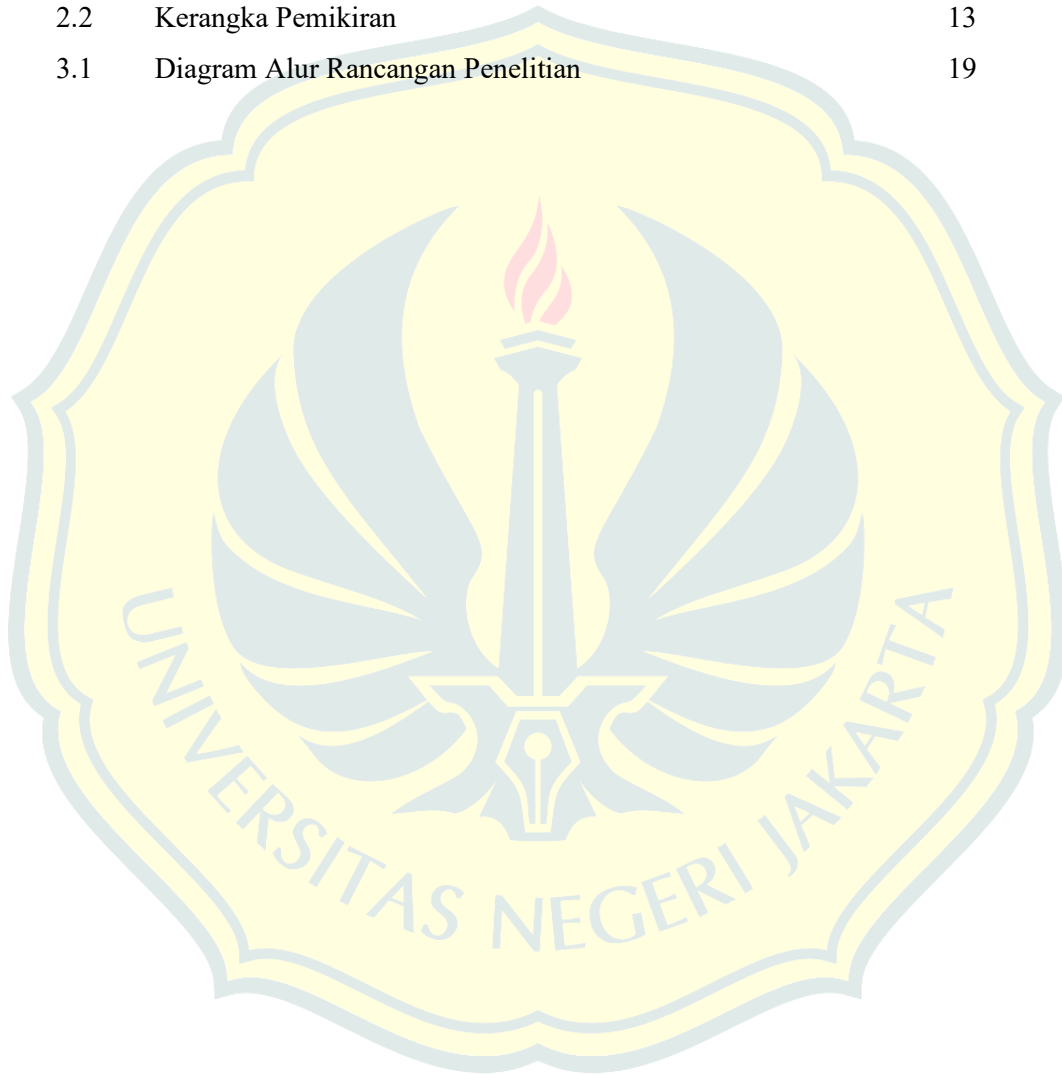
4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	34
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	34
4.16	Regresi Linear Berganda	35
4.17	Uji F	36
4.18	Koefisien Determinasi	36
4.19	Uji T	38
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis Parsial	39



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Penilaian dan Ulasan Pengguna Aplikasi JNE pada App Store	3
2.2	Kerangka Pemikiran	13
3.1	Diagram Alur Rancangan Penelitian	19



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Lembar Konsul Bu Azisah	50
2	Lembar Konsul Prof Henita	52
3	Kuesioner Pra Penelitian	54
4	Kuesioner Penelitian	57
5	Tabel r Dari Buku Rangkuti	59
6	Uji Statistik	60
7	Surat izin Penelitian	65
8	Riwayat Hidup	66



Intelligentia - Dignitas