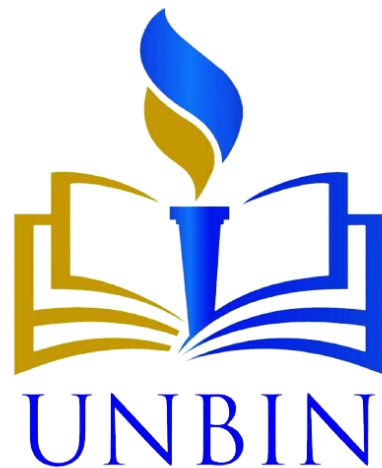


**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS BOGOR DENGAN
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS – TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



TIARA KARTIKA WIJAYA

19210075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

2025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tiara Kartika Wijaya
NPM : 19210075
**Judul : PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS BOGOR DENGAN
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

Disetujui:

Dosen Pembimbing

(Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Sumardjono, SE., MM.)

(Dr. Syarief Gerald P, SE., MM., M.Si., M.Ak.)

Mengetahui:

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS BOGOR DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen di Universitas Binaniaga Indonesia. Penulis menyadari bahwa tersusunnya proposal ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan tentang teknik penulisan ini.
4. Ka Siti Rubbiah Adawiyah S.E,M.M., yang telah banyak memberikan arahan selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Serta Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu, serta kedua kakak saya yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti dan berkontribusi memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan ilmu dalam bidang pemasaran.

Bogor, September 2025

Tiara Kartika Wijaya

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	22
C. Batasan Masalah.....	24
D. Rumusan Masalah	25
E. Tujuan Penelitian.....	25
F. Kegunaan Penelitian.....	26
G. Sistematika Penelitian	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Kajian Teori.....	30
1. Kepuasan Konsumen.....	33
2. Keputusan Pembelian.....	37
3. Kualitas Pelayanan	44
4. Lokasi.....	47
B. Penelitian Terdahulu.....	50
C. Kerangka Pemikiran.....	58
D. Hipotesis Penelitian.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	66
A. Jenis Metode Penelitian.....	66
B. Variabel Penelitian	66
1. Lokasi.....	66
2. Kualitas Pelayanan	67
3. Keputusan Pembelian.....	67
4. Kepuasan Pelanggan	68
C. Populasi dan Sampel	73

D. Metode Pengumpulan Data	75
E. Instrumen Penelitian.....	75
F. Metode Analisis Data	76
1. Analisis Deskriptif	76
2. Membuat <i>Path Analysis</i>	77
3. Mengubah Diagram Jalur menjadi persamaan structural.....	78
4. Memilih jenis input Matrik dan Estimasi Model yang diusulkan	81
5. Menilai Identifikasi Model.....	81
6. Evaluasi Model Struktural.....	86
7. Interpretasi terhadap Model	89
8. Tes Sobel	90
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	92
A. Sejarah Perusahaan	92
B. Karakteristik Responden.....	93
C. <i>Screening</i> Data.....	95
D. Teknik Analisis Data (N=154)	97
E. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total.....	164
F. Pengujian Hipotesis.....	167
G. Pembahasan.....	169
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	178
A. Kesimpulan	178
B. Saran.....	178
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN	186

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Top Brand Jasa Kurir 2021-2024.....	2
Tabel 2 Layanan Jasa Pengiriman	4
Tabel 3 Cabang J&T Express di Bogor.....	5
Tabel 4 Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 5 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan	11
Tabel 6 Data Tarif Harga Pengiriman Jasa Kurir	12
Tabel 7 Hasil Pra Survei Lokasi.....	15
Tabel 8 Hasil Pra Survei Keputusan Pembelian.....	18
Tabel 9 Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 10 Operasional Variabel	68
Tabel 11 Skala pengukuran berdasarkan skala likert	76
Tabel 12 <i>Goodness od fit</i>	86
Tabel 13 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 14 Kategori Responden Berdasarkan Umur.....	94
Tabel 15 Kategori Responden Berdasarkan Menggunakan J&T.....	95
Tabel 16 Hasil Analisis Deskriptif Lokasi.....	97
Tabel 17 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	98
Tabel 18 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 19 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Penggunaan	99
Tabel 20 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	101
Tabel 21 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	106
Tabel 22 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	110
Tabel 23 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan	113
Tabel 24 Hasil <i>Output Modification Indices</i> Model_01 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	118
Tabel 25 Hasil <i>Output</i> Model_02 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	120
Tabel 26 Hasil <i>Output</i> Model_03 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	122
Tabel 27 Hasil <i>Output</i> Model_04 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	124
Tabel 28 Hasil <i>Output</i> Model_05 CFA Konstruk Eksogen Lokasi	126
Tabel 29 Hasil Pengujian Model_03 CFA Eksogen Lokasi.....	127
Tabel 30 Hasil <i>Output Modification Indices</i> Model_06 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan.....	129
Tabel 31 <i>Output</i> Model_07 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	130
Tabel 32 <i>Output</i> Model_08 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	133
Tabel 33 Hasil Pengujian Model_08 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan.....	134
Tabel 34 Hasil <i>Output</i> Model_09 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	135
Tabel 35 Hasil Pengujian Model_09 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	137

Tabel 36 Hasil <i>Output Modification Indices</i> Model 10_ CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan.....	138
Tabel 37 Hasil <i>Output</i> Model_11 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	140
Tabel 38 Hasil Pengujian Model_11 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	141
Tabel 39 Hasil <i>Output Modification Indices Model_12</i> CFA Konstruk Endogen Keputusan Penggunaan.....	142
Tabel 40 Hasil <i>Output</i> Model_13 CFA Konstruk Endogen Keputusan Penggunaan	144
Tabel 41 Hasil Pengujian Model_13 CFA Konstruk Endogen Keputusan Penggunaan	145
Tabel 42 Hasil <i>Output Modification Indices Full Model_01</i>	147
Tabel 43 Hasil <i>Output Full Model_02</i>	149
Tabel 44 Hasil Pengujian <i>Full Model_02</i>	152
Tabel 45 Evaluasi <i>Outlier</i>	155
Tabel 46 Hasil <i>Output</i> Uji Normalitas	158
Tabel 47 Hasil <i>Output</i> dengan Prosedur <i>Bootstrap</i>	159
Tabel 48 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	161
Tabel 49 Korelasi Antar Konstruk dan Akar Kuadrat AVE	163
Tabel 50 Hasil <i>Output</i> Pengaruh	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan J&T Express Bogor	9
Gambar 2 Lokasi J&T Express Bogor	14
Gambar 3 Kompetitor yang dekat dengan J&T Express Bogor.....	17
Gambar 4 Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	39
Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 6 Konstruk Penelitian	78
Gambar 7 Model_01 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	117
Gambar 8 Model_02 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	119
Gambar 9 Model_03 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	121
Gambar 10 Model_04 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	123
Gambar 11 Model_05 CFA Konstruk Eksogen Lokasi.....	125
Gambar 12 Model_06 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	128
Gambar 13 Model_07 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	130
Gambar 14 Model_08 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	132
Gambar 15 Model_09 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	135
Gambar 16 Model_10 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	138
Gambar 17 Model_11 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	139
Gambar 18 Model_12 CFA Konstruk Endogen Keputusan Penggunaan	142
Gambar 19 Model_13 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan	143
Gambar 20 <i>Full Model_01</i>	146
Gambar 21 <i>Full Model_02</i>	148
Gambar 22 Koefisien Regresi <i>Full Model_02</i>	154
Gambar 23 Koefisien Regresi <i>Full Model_02</i>	167

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	187
Lampiran 2 Data Penelitian	192
Lampiran 3 Data Straightlining	198
Lampiran 4 Data Outlier (n=189)	200
Lampiran 5 Data Outlier (n=171)	202
Lampiran 6 Data Outlier (n=160)	203
Lampiran 7 Data Outlier (n=158)	204
Lampiran 8 Data Outlier (n=154)	207