

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN JASA
KURIR ANTARA JNE DENGAN SICEPAT EXPRESS
TERHADAP MAHASISWA FEB
(Studi Kasus Mahasiswa FEB Semester 2020/2021)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M.) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

SINTONG SIHOMBING

1731150067



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2020**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sintong Sihombing
NIM : 1731150067
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN JASA KURIR ANTARA JNE DENGAN SICEPAT EXPRESS TERHADAP MAHASISWA FEB (Studi Kasus Mahasiswa FEB Semester 2020/2021)” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 03 Agustus 2021



(Sintong Sihombing)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN JASA KURIR
ANTARA JNE DENGAN SICEPAT EXPRESS TERHADAP
MAHASISWA FEB
(Studi Kasus Mahasiswa FEB Semester 2020/2021)

Oleh :

Nama : Sintong Sihombing
NIM : 1731150067
Program Studi : S1-Manajemen
Peminatan : Pemasaran

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia

Jakarta, 03 Agustus 2021

Menyetujui

Pembimbing Materi,

(Fenny BNL. Tobing, S.E., M.MA.)
0309066102

Pembimbing Teknis,

(Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., MA.)
0312126203

Ketua Program Studi Manajemen,

(Jonny Siagian, S.E., M.MA.)

Dekan,



(Juaniva Sidharta, S.E., M.Si.)






UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 03 Agustus 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Satu S1-Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama :

Nama : Sintong Sihombing
NIM : 1731150067
Program Studi : S1-Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN JASA KURIR ANTARA JNE DENGAN SICEPAT EXPRESS TERHADAP MAHASISWA FEB (Studi Kasus Mahasiswa FEB Semester 2020/2021)” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Sautman Sinaga, S.E., M.M.	,Sebagai Ketua	
2. Carolina F. Sembiring, S.E., M.M.	,Sebagai Anggota	
3. Fenny BNL. Tobing, S.E., M.M.A.	,Sebagai Anggota	

Jakarta, 03 Agustus 2021



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sintong Sihombing
NIM : 1731150067
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN
JASA KURIR ANTARA JNE DENGAN SICEPAT EXPRESS TERHADAP
MAHASISWA FEB (Studi Kasus Mahasiswa FEB Semester 2020/2021)

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 03 Agustus 2021
Yang menyatakan



Sintong Sihombing

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas karena kasih-Nya dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari segala pihak maka penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ini menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Fenny B.N.L. Tobing, S.E., M.MA. Selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, berbagi ilmu dan pengarahan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., MA. Selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan serta petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah mendidik dan memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi diri sebagai bekal dan pedoman penulis di masa yang akan datang.
4. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah membantu dalam bidang administrasi dan lain-lain.

5. Kepada kedua orang tua dan keluarga yang sudah memberikan dukungan, semangat dan doa selama masa penulisan tugas akhir penulis.
6. Kepada Thalia Octaviani Sinaga, Dicky Oloan Pasaribu, Jonathan Adolf, Gloria Amanda, Meilan Manalu dan Posnita Sihombing yang tidak pernah lelah memberikan dukungan serta doa serta motivasi kepada penulis selama perkuliahan hingga saat ini.
7. Kepada Teman-teman pemasaran yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa serta dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari betul bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tangan terbuka penulis mengharapkan dan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu serta berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Kiranya skripsi ini dapat diterima untuk menyelesaikan pendidikan S-1 Manajemen di Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 03 Agustus 2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penelitian	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Pengertian Pemasaran.....	8
B. Jasa	9
C. Klasifikasi Jasa.....	9
D. Karakteristik Jasa	10
E. Pemasaran Jasa.....	10
F. Persaingan	11
G. Kualitas Jasa.....	14
H. Dimensi Kualitas Layanan	17
I. <i>Percetual Map</i>	18
J. Kerangka Koseptual	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	23
C. Teknis Pengumpulan Data.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
F. Pengukuran Variabel Penelitian.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	28
3. Anova.....	29
4. Multidimensional Scaling.....	29
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden.....	30
1. Jenis Kelamin.....	30
2. Usia Responden.....	31
3. Tahun Angkatan.....	31
B. Teknik Analisis Data.....	32
1. Uji Validitas.....	32
2. Uji Reliabilitas.....	34
3. Statistik Deskriptif.....	36
4. ANOVA.....	42
5. Multidimensional Scaling.....	47
C. Pembahasan.....	49
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55
RIWAYAT HIDUP.....	74

DAFTAR TABEL

TABEL II-1 Perbedaan Barang dan Jasa	10
TABEL II-2 Penelitian Terdahulu	20
TABEL III-3 Populasi Mahasiswa Aktif Semester Genap 2020/2021	26
TABEL IV-4 Jenis Kelamin.....	30
TABEL IV-5 Usia Responden.....	31
TABEL IV-6 Tahun Angkatan.....	32
TABEL IV 7 Uji Validitas	32
TABEL IV-8 Uji Realibilitas JNE.....	34
TABEL IV-9 Uji Realibiltas SICEPAT EXPRESS	35
TABEL IV-10 Nilai Rata-rata dan Standar Deviasi <i>Tangibles</i>	37
TABEL IV-11 Nilai Rata-rata dan Standar Deviasi <i>Reliability</i>	38
TABEL IV-12 Nilai Rata-rata dan Standar Deviasi <i>Responsiveness</i>	39
TABEL IV-13 Nilai Rata-rata dan Standar Deviasi <i>Assurance</i>	40
TABEL IV-14 Nilai Rata-rata dan Standar Deviasi <i>Empathy</i>	41
TABEL IV-15 Ouput Anova Jasa Kurir Terhadap <i>Tangibles</i>	43
TABEL IV-16 Ouput Anova Jasa Kurir Terhadap <i>Reliability</i>	44
TABEL IV-17 Ouput Anova Jasa Kurir Terhadap <i>Responsiveness</i>	44
TABEL IV-18 Ouput Anova Jasa Kurir Terhadap <i>Assurance</i>	45
TABEL IV-19 Ouput Anova Jasa Kurir Terhadap <i>Empathy</i>	46

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I-1 Jasa Pengiriman Terpopuler di Indonesia.....	4
GAMBAR II-1 Kerangka Konseptual	21
GAMBAR IV-1 Pemetaan Persepsi Pelanggan JNE dan SICEPAT Lima Dimensi Layanan Jasa Kurir	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	55
Lampiran 2 Jawaban Responden JNE	57
Lampiran 3 Jawaban Responden SICEPAT EXPRESS.....	60
Lampiran 4 Uji Validitas JNE.....	63
Lampiran 5 Uji Validitas SICEPAT EXPRESS	66
Lampiran 6 Reliabilitas JNE.....	69
Lampiran 7 Reliabilitas SICEPAT EXPRESS	70
Lampiran 8 ANOVA.....	71
Lampiran 9 MDS (<i>Multidimensional Scaling</i>).....	74

ABSTRAK

Peneliti ini untuk mengetahui dimensi kualitas layanan pada JNE terhadap tingkat kualitas layanan SICEPAT EXPRESS. Dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji anova dan multi dimensional scaling menggunakan software SPSS 25. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan metode purposive sampling. Data yang digunakan data primer dan sekunder diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Jawaban Responden JNE terhadap kualitas layanan JNE tergolong rendah karena nilai rata-rata dari responden lima dimensi kualitas layanan dengan nilai rata-rata antara 3,63 – 3,85. Jawaban terendah yang terendah pada dimensi tangibles dan dimensi paling tinggi pada dimensi responsiveness. Jawaban Responden terhadap kualitas layanan SICEPAT dari lima dimensi kualitas layanan, nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai rata-rata antara 3,68 – 3,93. Jawaban responden yang terendah pada dimensi tangibles dan jawaban responden tertinggi pada dimensi empathy. Berdasarkan pada hasil analisis perbedaan antara jawaban responden JNE dan jawaban responden SICEPAT, lima dimensi kualitas layanan yang dinyatakan berbeda tetapi tidak secara signifikan antara jawaban responden JNE dan jawaban responden SICEPAT adalah dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *Empathy* hasil Multidimensional Scaling dapat di lihat bahwa terdapat yang paling tinggi dari jawaban responden kualitas layanan adalah pada responsiveness dan empathy. Pada dimensi layanan tersebut, jawaban responden SICEPAT lebih tinggi dibandingkan dengan jawaban responden JNE. Dimensi dengan nilai rata-rata terendah JNE dan SICEPAT adalah pada dimensi tangibles, sehingga saran yang diajukan adalah sebaiknya jasa kurir JNE dan SICEPAT meningkatkan pelayanan pada atribut yang dinilai masih rendah oleh responden yaitu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan dalam ruang, kedua pihak lebih meningkatkan kualitas karyawan Jasa Kurir menjadi lebih baik dengan mengutamakan kepentingan konsumen dan menambahkan sarana dan prasarana yang kurang lengkap menjadi lengkap.

ABSTRACT

The studies objective is to discover the scale of provider excellent at JNE on the extent of service high-quality of SICEPAT specific. To find out whether or not there's a distinction in provider nice among JNE and SICEPAT specific. The approach used on this research is using validity check, reliability check, descriptive information, ANOVA take a look at and multi-dimensional scaling using SPSS 26 software program. The information collection technique used is purposive sampling approach. The records used are number one and secondary data acquired via the use of a questionnaire. The conclusions of this take a look at JNE respondents' answers to JNE carrier satisfactory are low because the average fee of respondents is five dimensions of service best with a mean fee between 3.sixty three - three.85. the bottom solution is the lowest on the tangibles dimension and the highest measurement on the responsiveness size. Respondents' solutions to carrier nice SICEPAT from the five dimensions of service exceptional, the common price of respondents' solutions with an average price between 3.68 - 3.ninety three. the bottom respondent's solution is at the tangibles measurement and the best respondent's solution is at the empathy dimension. .based at the consequences of the evaluation of the differences among the answers of JNE respondents and SICEPAT respondents' solutions, the five dimensions of provider nice that are said to be distinct however not notably among JNE respondents solutions and SICEPAT respondents.

