



**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, KETEPATAN
WAKTU, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN *VIRAL
MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA J&T EXPRESS JEKULO KABUPATEN KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

ZUMEIDAH KUSUMAWATI

NIM. 202011130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**



**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, KETEPATAN
WAKTU, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN *VIRAL
MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA J&T EXPRESS JEKULO KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

ZUMEIDAH KUSUMAWATI
NIM. 202011130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIDAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, KETEPATAN WAKTU,
ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN *VIRAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS JEKULO KABUPATEN**

KUDUS

Nama : Zumeidah Kusumawati
NIM : 202011130
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Dosen Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702

Dosen Pembimbing II



(Dian Wismarcin., S.E., M.M.)

NIDN. 0612127702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, KETEPATAN WAKTU,
ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN *VIRAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS JEKULO KABUPATEN**

KUDUS

Nama : Zumeidah Kusumawati
NIM : 202011130
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN.0024037701

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702

Mengetahui,

Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)

NIDN.0616077304

Pembimbing II



(Dian Wismarcin., S.E., M.M.))

NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

(Qs. At-Taubah:60)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Pintu surgaku, Almh. Ibu Mun Badriyah, terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, nasihat dan motivasi serta segala bentuk tanggung jawab yang engkau berikan semasa ibu hidup. Terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang ibu harapkan kepada penulis. Dengan selesainya karya tulis ini, semoga dapat membuat ibu tersenyum bangga di surganya Allah, amiin.
2. Ayahanda tercinta Alm. Kuswanto, terimakasih karena sudah menjadi sosok ayah luar biasa yang telah membuat masa kecil penulis penuh dengan kegembiraan walaupun dalam waktu yang singkat. Terimakasih sudah menjadi panutan, penulis berharap ayah dapat tersenyum bangga di surganya Allah bersama dengan ibu, amiin.
3. Kepada saudara kandung saya, Septyan Kusuma Wardhani, Alif Kustiawan, Fajar Kusuma Rizki, dan tante saya Albiyanti terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah kalian berikan untuk penulis, harapan kalian kepada adik tersayang ini satu persatu sudah terwujud.

4. Teman-teman seperjuangan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu kebersamai penulis setiap waktu, membantu penulis dalam menyusun skripsi, dan selalu menghibur dikala sedih datang.
5. Kepada diri sendiri Zumeidah Kusumawati, terimakasih telah bertahan hingga saat ini dan mampu menyelesaikan studi ini dengan baik. Meskipun tanpa adanya sosok orang tua dan hanya ditemani oleh rasa kesepian yang mendalam, tetapi ingatlah bahwa masih banyak orang yang selalu mencintai dan mendukungmu dikala engkau sedih. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya yang diberikan untuk kita semua. Tak lupa sholawat serta salam saya haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Atas izin Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Logistic Service Quality*, Ketepatan Waktu, *Online Customer Review*, dan *Viral Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Jekulo Kabupaten Kudus”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dian Wismar'ain, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman selama perkuliahan berlangsung.

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, KETEPATAN WAKTU,
ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN *VIRAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS JEKULO
KABUPATEN KUDUS**

**Zumeidah Kusumawati
202011130**

Dosen Pembimbing 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
2: Dian Wismarein., S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *logistic service quality*, ketepatan waktu, *online customer review*, dan *viral marketing* terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Jekulo Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini yaitu 125 pelanggan J&T Express Jekulo Kudus. Dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dan teknik *purposive sampling*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *logistic service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Online customer review* berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Viral marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Logistic service quality*, ketepatan waktu, *online customer review*, dan *viral marketing* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara simultan.

Kata kunci: *logistics service quality*, ketepatan waktu, *online customer review*, *viral marketing*, kepuasan pelanggan.

**THE EFFECT OF LOGISTIC SERVICE QUALITY, TIMELINESS, ONLINE
CUSTOMER REVIEW, AND VIRAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AT J&T EXPRESS JEKULO KUDUS**

Zumeidah Kusumawati
202011130

Dosen Pembimbing 1: Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
2: Dian Wismarein., S.E., M.M.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the effect of logistic service quality, timeliness, online customer review, and viral marketing on customer satisfaction of J&T Express Jekulo Kudus. The approach used in this research is a quantitative approach. The sample in this research was 125 respondents. By using non-probability sampling techniques with a purposive sampling method. The analytical tool in this research uses SPSS version 26. The results of this research show that logistic service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. Timeliness had a negative but not significant effect on customer satisfaction. Online customer review had a negative but not significant effect on customer satisfaction. Viral marketing had a positive and significant effect on customer satisfaction. Logistic service quality, timeliness, online customer review, and viral marketing had a positive effect on customer satisfaction simultaneously.

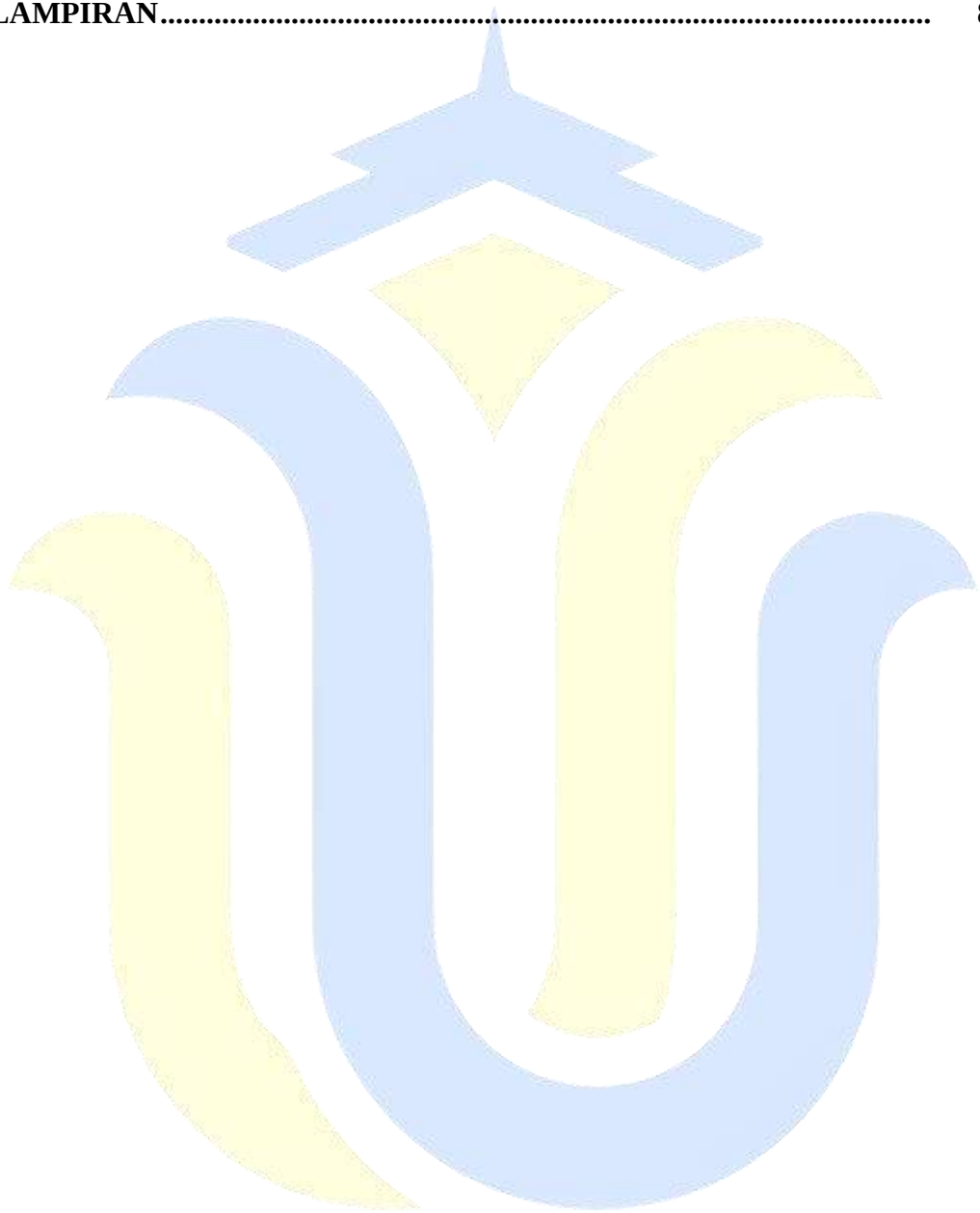
Keywords: *logistics service quality, timeliness, online customer review, viral marketing, customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2 Perilaku Konsumen	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.4 Kualitas Layanan Logistik (<i>Logistic Service Quality</i>)	15
2.5 Ketepatan Waktu	19
2.6 Ulasan Pelanggan Online (<i>Online Customer Review</i>).....	21
2.7 Pemasaran Viral (<i>Viral Marketing</i>).....	26
2.8 Pengaruh Antar Variabel	30
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.10 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.11 Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	37
3.3 Jenis Dan Sumber Data	41
3.4 Populasi Dan Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data	43
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
3.7 Pengolahan Data.....	45
3.8 Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.2 Penyajian Data.....	54
4.2.1 Karakteristik responden	54
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	56
4.3 Analisis Data	59
4.3.1 Hasil Uji Validitas	59
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.4.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.4.3 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.4.4 Pengaruh <i>Viral Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.4.5 Pengaruh <i>Logistics Service Quality, Ketepatan Waktu, Online Customer Review, dan Viral Marketing</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index</i> 2019-2022	2
Tabel 3. 1 Instrumen <i>Skala Likert</i>	43
Tabel 3. 2 Tingkatan Reliabilitas	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden pada <i>Logistics Service Quality</i> (X1)	56
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden pada Ketepatan Waktu (X2).....	57
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden pada <i>Online Customer Review</i> (X3).	57
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden pada <i>Viral Marketing</i> (X4).....	58
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden pada Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 11 Hasil Item-Total Statistics.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Setelah Perbaikan	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Setelah Perbaikan	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 17 Hasil uji analisis regresi linier berganda	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	71
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan J&T Express di Twitter	3
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna J&T Express Jekulo Kudus di Google	4
Gambar 1. 3 Jumlah pengguna media sosial Indonesia di berbagai platform tahun 2024	5
Gambar 2. 1 Pengaruh <i>Logistic Service Quality</i> , Ketepatan Waktu, <i>Online Customer Review</i> , dan <i>Viral Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Jekulo Kudus	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Linieritas	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65