

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN DAN FASILITAS *TRACKING* BARANG TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA  
PT. POS INDONESIA SPP SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Yulia Ade Ridiyani

NIM : 40011319650101

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman,  
dan Fasilitas *Tracking* Barang Terhadap Keputusan Konsumen  
Menggunakan Jasa PT. POS Indonesia SPP Cabang Semarang

Nama : Yulia Ade Ridiyani

NIM : 40011319650101


Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV  
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi  
Universitas Diponegoro.

**Dosen Pembimbing:**

Dr. Edy Raharja, SE, M. Si.

NIP. 197004251997021001

  
(.....)**Dosen Penguji 1:**


Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si

NIP. 196705142018082001

  
(.....)**Dosen Penguji 2:**

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

NIP. 196010011990031004

  
(.....)

Semarang,

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M. Si.

NIP. 197004251997021001

## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

**(Al-Baqarah ayat 286).**

“Karena sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”

**(Al-Insyirah 5-6).**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil Aalamin.* Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tidak terhingga kepada kedua Orang Tua saya tercinta, Ibu Listyaningsih dan Bapak Aris B. R yang sangat penulis cintai, yang selalu melafalkan nama penulis dalam doa mereka, selalu menyayangi dan mencintai penulis, yang selalu memberikan dukungan moral beserta materi tanpa henti serta dorongan semangat dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang Pendidikan yang penulis tempuh hingga saat ini.

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman,  
dan Fasilitas *Tracking* Barang Terhadap Keputusan Konsumen  
Menggunakan Jasa PT. POS Indonesia SPP Cabang Semarang

Nama : Yulia Ade Ridiyani

NIM : 40011319650101

Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV  
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi  
Universitas Diponegoro.

**Dosen Pembimbing:**

Dr. Edy Raharja, SE, M. Si.

NIP. 197004251997021001 (.....)

**Dosen Penguji 1:**

Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si

NIP. 196705142018082001 (.....)

**Dosen Penguji 2:**

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

NIP. 196010011990031004 (.....)

Semarang,

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M. Si.

NIP. 197004251997021001

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Yulia Ade Ridiyani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650101
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Semarang/ 24 Juli 2000
4. Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI  
LOGISTIK
5. Alamat : Jl. Srikaton Utara RT.02 RW.05

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS *TRACKING* BARANG TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PT. POS INDONESIA SPP CABANG SEMARANG** Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang,

Pembuat pernyataan

Yulia Ade Ridiyani

NIM. 40011319650101

## ABSTRAK

Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan juga barang seperti layanan lainnya yang cukup besar di Indonesia memiliki banyak cabang di berbagai daerah. Satu dari salah satunya adalah Sentra Pengolahan POS Cabang Semarang. Sebagai perusahaan penyedia jasa, Pos Indonesia selalu melakukan perbaikan dalam pelayanannya untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas *tracking* barang terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa PT. Pos Indonesia SPP Cabang Semarang. Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Pos Indonesia, khususnya yang berdomisili di Semarang. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner/ angket. Data-data yang di dapat dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan (*software*) *Statistic Package For Social Science* (SPSS) versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh negative terhadap keputusan penggunaan jasa (Y)  $(-0.248) < 2.00172$ , ketepatan waktu pengiriman (X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y)  $5.426 > 2.00172$ , fasilitas *tracking* barang (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa (Y)  $3.513 > 2.00172$ .

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Fasilitas Tracking, Konsumen*

## **ABSTRACT**

*Pos Indonesia is one of the state companies engaged in the field of mail delivery services and also goods like other services which are quite large in Indonesia and have many branches in various regions. One of them is the Semarang Branch POS Processing Center. As a service provider company, Pos Indonesia always makes improvements in its services to provide the best service to its consumers.*

*This study aims to examine the effect of service quality, on time delivery and goods tracking facilities on consumer decisions to use the services of PT. Pos Indonesia SPP Semarang Branch. The sample of this research is 60 respondents. The population in this study are customers of PT. Pos Indonesia, especially those domiciled in Semarang. The sampling method used in this research is purposive sampling. The sampling technique used a questionnaire / questionnaire. The data obtained in this study were analyzed using descriptive analysis and quantitative analysis, the data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of (software) Statistical Package For Social Science (SPSS) version 29.*

*The results showed that the quality of service (X1) partially had a negative effect on the decision to use the service (Y)  $(-0.248) < 2.00172$ , the timeliness of delivery (X2) partially had a positive effect on the decision to use the service (Y)  $5.426 > 2.00172$ , the tracking facility goods (X3) partially have a positive effect on the decision to use services (Y)  $3.513 > t2.00172$ .*

**Keywords:** *Service Quality, Timeliness, Tracking Facilities, Consumers*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas *tracking* barang terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa PT. Pos Indonesia SPP Cabang Semarang”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan), Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari banyak kekurangan, maka dengan penuh kerendahan hati penulis bersedia untuk menerima kritik dan saran supaya menjadi lebih baik. Dakan penulisan Tugas Akhir ini penulis juga mendapat banyak bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro dengan baik.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M. Si selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro dengan baik.
3. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si selaku Kepala Prodi dan Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Kholidin S.Kom. M. Kom Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan bimbingannya.
5. Bapak/ibu dosen, staf beserta karyawan Fakultas Sekolah Vokasi khususnya pada Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro

yang telah membantu dan memberikan pelajaran kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Diponegoro.

6. Kepada Bapak Adam Gunari selaku DGM SPP Semarang
7. Kepada Bapak Hariyawan Setyadi selaku Manajer Dukungan Umum yang telah membantu memberikan evaluasi dalam pengumpulan data.
8. Keluarga besar MAL 2019 dan Keluarga Besar Mahasiswa Undip Angkatan 2019 yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini tidak sempurna serta memiliki banyak kekurangan karena pada dasarnya tidak ada ciptaan manusia yang sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan agar Tugas Akhir ini dapat menjadi karya yang lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkannya. Penulis mengucapkan terimakasih bagi pihak-pihak tersebut atas kritik, saran, masukan dan respon terhadap Tugas Akhir ini dan penulis sendiri.

Semarang, 16 Juni 2023

Penulis

Yulia Ade Ridiyani

NIM. 40011319650101

## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Keputusan Penggunaan Produk oleh Konsumen .....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman .....	18
2.1.4 Fasilitas <i>Tracking</i> .....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.6 Konsumen .....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT) .....	23
2.3 Model Penelitian/ Kerangka Konseptual Penelitian .....	32
2.4 Hipotesis .....	33
<b>BAB III</b> .....	<b>34</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	34
3.2. Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel.....	34
3.3. Populasi Dan Sampel .....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	38
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4.1 Data Primer .....	39

3.4.2 Data Sekunder .....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Instrumen Penelitian .....	41
3.6.1. Skala Pengukuran.....	41
3.7. Metode Pengolahan Data .....	42
3.8 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	42
3.8.1. Validitas (validity) .....	42
3.8.2. Reliabilitas (reliability) .....	43
3.9 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	43
3.9.1 Hasil Uji Validitas.....	43
3.9.2 Hasil Uji Reabilitas .....	44
3.10 Teknik Analisis Data.....	45
3.10.1 Uji asumsi klasik.....	45
3.10.2 Regresi linier berganda .....	49
3.10.3 Metode Pengolahan Data .....	50
3.10.3 Uji Hipotesis .....	50
BAB IV .....	53
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Perusahaan Pos Indonesia .....	53
4.1.2 VISI DAN MISI.....	55
4.1.3 Budaya Perusahaan .....	56
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian	57
4.2. Deskripsi Responden .....	62
4.3. Analisis Deskriptif .....	64
4.4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.2 Regresi Linier Berganda .....	77
4.4.3 Uji Hipotesis .....	79
4.5. Pembahasan.....	83
4.6. Output Penelitian Terapan .....	89
BAB V .....	92
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pencapaian POS Indonesia .....	7
Tabel 1.2 Laporan Pencapaian SPP Semarang .....	8
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan indikator Variabel.....	34
Tabel 3.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.3 Uji Reabilitas Instumen Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	66
Tabel 4.2 Nilai Indeks Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) .....	67
Tabel 4.3 Nilai Indeks Variabel Fasilitas <i>Tracking</i> (X3).....	68
Tabel 4.4 Nilai Indeks Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa (Y) .....	69
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	71
Tabel 4.6 Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Penggunaan .....	71
Tabel 4.7 Variabel Fasilitas <i>Tracking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	72
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	73
Tabel 4.9 Nilai Durbin Watson .....	73
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4.11 Runs Test.....	74
Tabel 4.12 Uji Statistik Kolmogorov .....	76
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji f.....	81
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi Berganda (R) .....	82
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	83
Tabel 4.18 Output.....	89

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. POS Indonesia Cabang SPP Semarang .....	57
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Gambar 4.5 Grafik Heterokedastisitas .....	75
Gambar 4.5 Output.....	91

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Tabulasi Identitas Responden.....	97
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan .....	99
Lampiran 3 Output Olah Data SPSS Ver.29 .....	102
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian .....	113
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	114
Lampiran 6 Biodata Peneliti.....	115