

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LION PARCEL**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Robin**

**190910197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LION PARCEL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Robin**

**190910197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Robin

NPM : 190910197

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LION PARCEL**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 Januari 2023



**Robin**  
190910197

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LION PARCEL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:**

**Robin**

**190910197**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 27 January 2023**



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lion Parcel. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif. Sampel penelitian ini digunakan sebanyak 100 responden pada pelanggan PT Lion Parcel dengan menggunakan rumus Cochran. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dengan menggunakan software SPSS 25, teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil regresi linear berganda, keamanan (X1) berpengaruh sebesar 0.104 atau 10.4% terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Lion Parcel, kemudahan (X2) berpengaruh sebesar 0.536 atau 53.6% terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Lion Parcel dan kepercayaan (X3) berpengaruh sebesar 0.245 atau 24.5% terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Lion Parcel. Faktor keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Lion Parcel sebesar 64.9% sesuai dengan data koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lion Parcel.

**Kata kunci:** Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan

## ***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the effect of security, convenience, and trust on customer satisfaction at PT Lion Parcel. This study was conducted using quantitative techniques. The sample of this study was used as many as 100 respondents in PT Lion Parcel customers using the Cochran formula. Questionnaires were used as a data collection technique. By using SPSS 25 software, data analysis techniques include descriptive statistics test, data quality test, classic assumption test, influence test, and hypothesis test. Based on the results of multiple linear regression, security (X1) has an effect of 0.104 or 10.4% on customer satisfaction (Y) at PT Lion Parcel, ease (X2) has an effect of 0.536 or 53.6% on customer satisfaction (Y) at PT Lion Parcel and trust (X3) has an effect of 0.245 or 24.5% on customer satisfaction (Y) at PT Lion Parcel. Safety, convenience, and trust factors affect customer satisfaction (Y) at PT Lion Parcel by 64.9% in accordance with the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) data. Based on the hypothesis test results found that security, convenience, and confidence have a positive and significant effect partially or simultaneously on customer satisfaction at PT Lion Parcel.*

***Keywords:*** *security, convenience, trust, and customer satisfaction*

## Kata Pengantar

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah membagikan ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberikan kelancaran dalam segala hal yang dikerjakan. Amin

Batam, 27 January 2023



Robin





## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	6
1.3    Batasan Masalah.....	6
1.4    Rumusan Masalah .....	7
1.5    Tujuan Penelitian.....	7
1.6    Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1    Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2    Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1.    Kajian Teori.....	9
2.1.1    Keamanan .....	9
2.1.2    Kemudahan .....	11
2.1.3    Kepercayaan.....	13
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.    Penelitian Terdahulu .....	18

2.3.	Kerangka Pemikiran .....	20
2.4.	Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	23
3.2	Sifat Penelitian .....	23
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2	Jadwal Penelitian .....	23
3.4	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Sampel.....	24
3.5	Sumber Data .....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6.1	Kuesioner .....	26
3.7	Operasional Variabel.....	27
3.7.1	Variabel Independen .....	27
3.7.2	Variabel Dependen.....	27
3.8	Metode Analisis data .....	29
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.4	Uji Pengaruh .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	35
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	37
4.3.1	Deskripsi Varibel Keamanan .....	37

4.3.2	Deskripsi Variabel Kemudahan .....	38
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	39
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
4.4	Analisis Data .....	40
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	41
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas Data .....	43
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	43
4.4.4	Uji Pengaruh .....	46
4.5	Pengujian Hipotesis.....	47
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.6.1	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.6.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.6.4	Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>51</b>
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	51

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	22
<b>Gambar 4.1</b> Kurva Histogram .....	43
<b>Gambar 4.2</b> Normal P-Plot .....	44
<b>Gambar 4.3</b> Scatterplot .....	45

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Data jumlah paket dari September 2021 sampai September 2022.....	1
<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	18
<b>Tabel 3.1</b>	Jadwal Penelitian.....	24
<b>Tabel 3.2</b>	Skala Likert .....	26
<b>Tabel 3.3</b>	Operasional Variabel Penelitian.....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
<b>Tabel 4.2</b>	Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	35
<b>Tabel 4.3</b>	Responden Berdasarkan Usia.....	35
<b>Tabel 4.4</b>	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
<b>Tabel 4.5</b>	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
<b>Tabel 4.6</b>	Keamanan (X1) .....	37
<b>Tabel 4.7</b>	Kemudahan (X2).....	38
<b>Tabel 4.8</b>	Kepercayaan (X3) .....	39
<b>Tabel 4.9</b>	Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Validitas Keamanan (X1) .....	41
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Validitas Kemudahan (X2).....	41
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3) .....	42
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji Reabilitas .....	43
<b>Tabel 4.15</b>	Kolmogorov-smirnov .....	44
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Multikolinearitas.....	45
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Analisis Linear Berganda .....	46
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Uji $R^2$ .....	47
<b>Tabel 4.20</b>	Hasil Uji T.....	47
<b>Tabel 4.21</b>	Hasil Uji F .....	48

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus Cochran .....	24
<b>Rumus 3.2</b> Koefisien Kolerasi .....	30
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda .....	32
<b>Rumus 3.4</b> Uji t .....	33
<b>Rumus 3.5</b> Uji F .....	33