

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, *ONLINE RETURN*
POLICY, DAN *DELIVERY TIME* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION
(Studi Pada Jasa Pengiriman Paket JNE di Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen
Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh :

SILVIA ERANINGSARI

NIM. 191110002467

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Silvia Eraningsari
NIM : 191110002467
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Customer Service, Online Return Policy, dan Delivery Time* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Pengiriman Paket JNE Cabang Jepara).

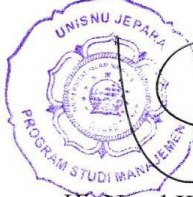
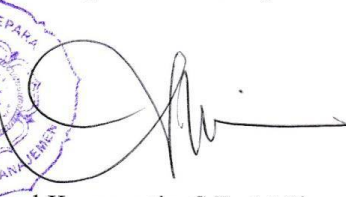
Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan di hadapan tim penguji program Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

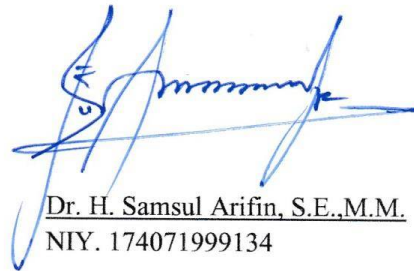
Jepara, 10 Mei 2023

Mengetahui
Plt Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.
NIY. 170101597013

Pembimbing,



Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.
NIY. 174071999134

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "Pengaruh *Customer Service*, *Online Return Policy*, dan *Delivery Time* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Pengiriman Paket JNE Cabang Jepara)" karya :

Nama : Silvia Eraningsari
NIM : 191110002467
Program Studi : Manajemen

telah diujikan dan dipertahankan dalam sidang oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara dan dinyatakan lulus pada tanggal : 17 Mei 2023

Selanjutnya dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara Tahun Akademik 2023

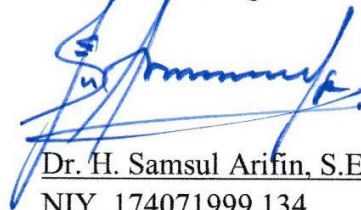
Jepara, 17 Mei 2023

Ketua Sidang,



Aan Zainul Anwar, S.H.I., M.E.Sy.
NIY. 1 850306 13 105

Sekretaris Sidang,



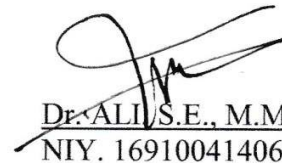
Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.
NIY. 174071999 134

Penguji I,



Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.
NIY. 1 701015 97 013

Penguji II,



Dr. Ali, S.E., M.M.
NIY. 169100414069

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si.
NIY. 1 680817 08 055

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silvia Eraningsari
NIM : 191110002467
Program Studi : Manajemen

Saya menyatakan dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara merupakan hasil karya saya sendiri yang jauh dari plagiarisme dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dari Perguruan Tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Selanjutnya saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 10 Mei 2023



Silvia Eraningsari
NIM. 191110002467

ABSTRAK

Judul : PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, *ONLINE RETURN POLICY*, DAN *DELIVERY TIME* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (Studi Pada Jasa Pengiriman Paket JNE di Jepara)

Penulis : Silvi Eraningsari
NIM : 191110002467
Prodi : Manajemen
Pembimbing : Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.
Penguji I : Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.
Penguji II : Dr. ALI, S.E., M.M.
Tanggal Ujian : 17 Mei 2023

Minat beli ulang adalah seberapa besar kemungkinan pelanggan membeli suatu merek atau seberapa besar kemungkinan pelanggan untuk berpindah dari satu merek ke merek lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Customer Service*, *Online Return Policy*, dan *Delivery Time* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Pengiriman Paket JNE Cabang Jepara).

Jumlah sampel ditentukan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *Accidental Sampling* sebanyak 97 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti sebagai alat pengukur untuk mengetahui hubungan baik antara 2 variabel maupun lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan independen (bebas).

Hasil penelitian menunjukkan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchases Intention*. *Online Return Policy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchases Intention*. *Delivery Time* tidak berpengaruh terhadap *Repurchases Intention*. *Customer Service* (X1), *Online Return Policy* (X2), dan *Delivery Time* (X3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni pada *Repurchase Intention*. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,359. Hal tersebut menjelaskan 35,9% variasi dari *Repurchase Intention* di dalam penelitian dapat dijelaskan melalui regresi ini. Sedangkan pada sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: *Customer Service*, *Online Return Policy*, *Delivery Time*, *Repurchase Intention*

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

QS. Ar Rad: 11

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian."

QS. Al-Mujadilah: 11

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur Allah SWT yang telah berkenan melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul : “Pengaruh *Customer Service*, *Online Return Policy*, dan *Delivery Time* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Pengiriman Paket JNE Cabang Jepara)” dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis dengan rasa bangga dan bahagia menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag yang telah menyampaikan ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah dan menjadikan penulis bersemangat dalam menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si. yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi/tugas akhir dengan baik.
3. Plt Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si. yang telah memberikan arahan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi/tugas akhir dengan baik.
4. Pembimbing skripsi Dr. H. Samsul Arifin, S.E.,M.M yang dengan segala kesabaran telah berkenan memberikan arahan kepada peneliti hingga menjadi lebih sempurna dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Para Dosen Program studi Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu- yang telah banyak memberikan sentuhan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya.

Peneliti menyadari, bahwa apa yang dituangkan dan disajikan ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Tetapi peneliti berharap mudah-mudahan skripsi/tugas akhir ini bisa menjadikan sesuatu yang bermanfaat terutama bagi peneliti sendiri dan umumnya kepada para pembaca yang sudi melihat dan membacanya.

Jepara, 17 Mei 2023
Penulis

Silvia Eraningsari
NIM. 191110002467

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi / Tugas Akhir ini kupersembahkan pada :

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan karya skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua yang telah mendukung dan mendoakan disetiap sholatnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup (Batasan Masalah).....	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11

2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Konsep Pemasaran Jasa	11
2.1.2. Repurchase Intention	13
2.1.3. Customer Service	15
2.1.4. Online Return Policy	17
2.1.5. Delivery Time	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.4. Perumusan Hipotesis	26
2.4.1. <i>Customer Service Terhadap Repurchase Intention</i>	26
2.4.2. <i>Online Return Policy Terhadap Repurchase Intention</i>	26
2.4.3. <i>Delivery Time Terhadap Repurchase Intention</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.1.1. Penelitian Kuantitatif.....	28
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1. Variabel Independen.....	28
3.2.2. Variabel Dependen	29
3.2.3. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	30

3.3.1. Jenis Data	30
3.3.2. Sumber Data.....	31
3.4. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Jumlah Sampel	32
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6. Metode Pengolahan Data.....	34
3.6.1. <i>Editing</i>	34
3.6.2. <i>Scoring</i>	34
3.6.3. <i>Coding</i>	34
3.6.4. <i>Tabulating</i>	35
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Uji Validitas	35
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.8. Uji Asumsi Klasik	36
3.8.1. Uji Normalitas	36
3.8.2. Uji Heteroskedastisitas	36
3.8.3. Uji Multikolinieritas	37
3.8.4. Uji Regresi Linier Berganda	38

3.8.5. Uji Hipotensis.....	38
3.8.5.1. Uji Signifikan Silmutan (Uji F).....	39
3.8.5.2. Uji Signifikan Persial (Uji t)	39
3.8.5.3. Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1. Gambaran Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	41
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan JNE.....	44
4.3. Diskripsi Variabel	45
4.3.1. Variabel <i>Customer Service</i>	45
4.3.2. Variabel <i>Online Return Policy</i>	45
4.3.3. Variabel <i>Delivery Time</i>	46
4.1.1. Variabel <i>Repurchase Intention</i>	47
4.2. Uji Kualitas Data.....	48
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	49

4.3. Uji Asusmi Klasik	50
4.3.1. Uji Normalitas	50
4.3.2. Uji Heteroskedastitas	52
4.3.3. Uji Multikolonieritas	54
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.5. Uji Hipotesis	57
4.5.1. Uji Simultan (Uji-F)	57
4.5.2. Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	58
4.5.3. Koefisien Determinasi	61
4.6. Pembahasan	61
4.6.1. Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap <i>Repurchases Intention</i>	61
4.6.2. Pengaruh <i>Online Return Policy</i> terhadap <i>Repurchases Intention</i>	63
4.6.3. Pengaruh <i>Delivery Time</i> terhadap <i>Repurchases Intention</i>	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Top Indeks Jasa Logistik Tahun 2021.....	2
Tabel 1.2	Rata-Rata Pengiriman Paket JNE.....	3
Tabel 1.3	Research Gap	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2	Skala Likert	33
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan JNE	44
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Service.....	45
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Online Return Policy	46
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Delivery Time.....	47
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Repurchase Intention	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11	Kolmogorov Smirnov	52
Tabel 4.12	Uji Glejser	54
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.14	Hasil Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.15	Hasil Uji F	57
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot	51
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastitas	53
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan Uji F	58
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan Uji Hipotesis 1	59
Gambar 4.5 Daerah Penerimaan Uji Hipotesis 2	60
Gambar 4.6 Daerah Penerimaan Uji Hipotesis 3	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Penelitian	75
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden	78
Lampiran 3. Deskripsi Responden.....	84
Lampiran 4. Deskripsi Variabel.....	85
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas	89
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	91
Lampiran 7. Uji Heteroskedastitas	92
Lampiran 8. Uji Multikolonieritas	93
Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 10. Tabel R	95
Lampiran 11. Tabel F.....	96
Lampiran 12. Tabel t.....	97