

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Diajukan oleh:
Kusni Mubarok
NIM 61201021008604

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Oleh:

Nama : Kusni Mubarak

NIM : 61201021008604

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Haris Karyadi, S.ST, MM.
NUPTK: 8535750651130132

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NUPTK: 2017065701



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Oleh:

Nama : Kusni Mubarak

NIM : 61201021008604

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji

Drs. Henky Henwan, MM, M.Si

NUPTK: 7048743644130093

Anggota Penguji

Ina Sawitri, S.Si., MM.

NUPTK. 8353745646230073

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawn, MM, M.Si

NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Kusni Mubarok
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 30 Juni 2025



Kusni Mubarok

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
1.7 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen	11
2.1.1 Pengertian Manajemen	11
2.1.2 Pengertian Pemasaran	12
2.1.3 Manajemen Pemasaran	13

Nama Lengkap : Kusni Mubarak
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa freight forwarding di PT Kirim Kirim Internasional. Latar belakangnya adalah tingginya kebutuhan kepuasan dan loyalitas dalam industri logistik, serta keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, layanan kurang responsif, proses pemesanan yang rumit, dan kurangnya informasi yang jelas. Metode yang digunakan bersifat asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada pelanggan PT Kirim Kirim Internasional, lalu dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 29. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan secara simultan mampu menjelaskan 50,90 % variasi keputusan penggunaan kembali jasa, sedangkan 49,10 % dipengaruhi oleh faktor lain. Uji F menghasilkan nilai $F_{hitung} = 14,165 > F_{tabel} = 2,83$, artinya ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama. Pada uji t, hanya *Customer Experience* yang memiliki $t_{hitung} = 3,126$ dengan $p < 0,05$ menandakan pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Variabel kemudahan proses ($t_{hitung} = 1,910$; $p > 0,05$) dan kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 1,404$; $p > 0,05$) tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, *Customer Experience* menjadi faktor dominan dalam mendorong pelanggan kembali menggunakan layanan PT Kirim Kirim Internasional.

Kata kunci: *customer experience*, kemudahan proses, kualitas pelayanan, keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali

Nama Lengkap : Kusni Mubarak
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

ABSTRACT

This study examines the influence of Customer Experience, process ease, and service quality on customers' decisions to reuse freight forwarding services at PT Kirim Kirim Internasional. The background highlights the importance of satisfaction and loyalty in the logistics industry, as well as customer complaints about delivery delays, damaged goods, unresponsive support, complex ordering procedures, and unclear information. An associative method with a quantitative approach was applied. Data were collected via questionnaires distributed to PT Kirim Kirim Internasional's customers and analyzed using multiple linear regression in SPSS 29. Results indicate that Customer Experience, process ease, and service quality together explain 50.90% of the variance in repurchase decisions, with the remaining 49.10% attributed to other factors. The F-test yielded $F = 14.165 > F_{table} = 2.83$, showing that all three variables have a positive, significant joint effect. In the t-test, only Customer Experience ($t = 3.126$; $p < 0.05$) had a positive, significant partial effect. Process ease ($t = 1.910$; $p > 0.05$) and service quality ($t = 1.404$; $p > 0.05$) showed no significant individual impact. Therefore, Customer Experience emerges as the dominant factor driving customers to reuse PT Kirim Kirim Internasional's services.

Keyword: customer experience, customer experience, process efficiency, and service quality on customer decisions to return

KATA PENGANTAR

Saya mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah dan petunjuk-Nya sehingga saya mampu menyusun laporan akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Proposal penelitian ini dibuat untuk menyampaikan pokok-pokok pikiran rencana penelitian yang akan dilaksanakan di PT Kirim-Kirim Internasional. Dalam proses pembuatan proposal ini, saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr Abdul Hamid, MS selaku Ketua STIE GICI Business School Bekasi yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, Si. selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha memajukan Prodi Manajemen hingga saat ini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Haris Karyadi, S.ST, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga selesai magang dan menyusun proposal ini.
5. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang selalu memberikan seluruh doa dan dukungannya

Pengarang menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kelemahan. Oleh sebab itu, masukan dan saran sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas laporan ini. Penulis berharap dokumen ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Dengan segala rasa hormat, penulis mengharapkan umpan balik dari para pembaca yang bersifat konstruktif untuk penyempurnaan laporan magang ini. Demikianlah laporan ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Sebagai penutup, penulis ingin mengucapkan terima kasih sekali lagi.

Bekasi, 14 Februari 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'K' followed by a series of loops and a final horizontal stroke.

Kusni Mubarok

(61201021008604)

2.2	<i>Customer Experience</i>	13
2.2.1	Pengertian <i>Customer Experience</i>	13
2.2.2	Indikator <i>Customer Experience</i>	14
2.3	Kemudahan Proses	15
2.3.1	Pengertian Kemudahan Proses	15
2.3.2	Indikator Kemudahan Proses	15
2.4	Kualitas Pelayanan	15
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.5	Keputusan Pembelian	16
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.5.2	Indikator Keputusan Pembelian	18
2.6	Penelitian Terdahulu	18
2.7	Kerangka Konseptual	25
2.8	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Desain Dan Jenis Penelitian	28
3.1.1	Desain Penelitian	28
3.1.2	Jenis Penelitian	29
3.2	Objek, Jadwal Dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1	Objek Penelitian	29
3.2.2	Jadwal Penelitian	30
3.2.3	Lokasi Penelitian	30
3.3	Jenis Dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1	Data Primer	30
3.3.2	Data Sekunder	30
3.4	Populasi Dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Operasional Variabel	32
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	32

3.5.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	32
3.5.3 Variabel Terikat.....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data.....	37
3.7.1 Skala Dan Angka Penafsiran	37
3.7.2 Persamaan Regresi.....	38
3.7.3 Uji Kualitas Data	39
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV <u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Responden Dan Lokasi Penelitian	46
4.1.2 Konsidi Fakta Variabel yang diteliti / Deskripsi Karakteristik Responden .	50
4.1.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2 Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Order Pt Kirim-Kirim Internasional Selama Tahun 2024 .	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3. 3 Interval Penafsiran.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Customer Experience</i>	50
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kemudahan Proses.....	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Customer Experience.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Kemudahan Proses	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji One Sample Kolmagorov-Smirnov	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	62
Tabel 4. 13 Persamaan Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	64
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji T (Uji Parsial)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Order Customer Tahun 2024	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi.....	77
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	78
Lampiran 4 Tabulasi Data	87
Lampiran 5 Tabel Uji R, Uji T, Uji F	89
Lampiran 6 Surat Persetujuan Observasi	92
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	93
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	94