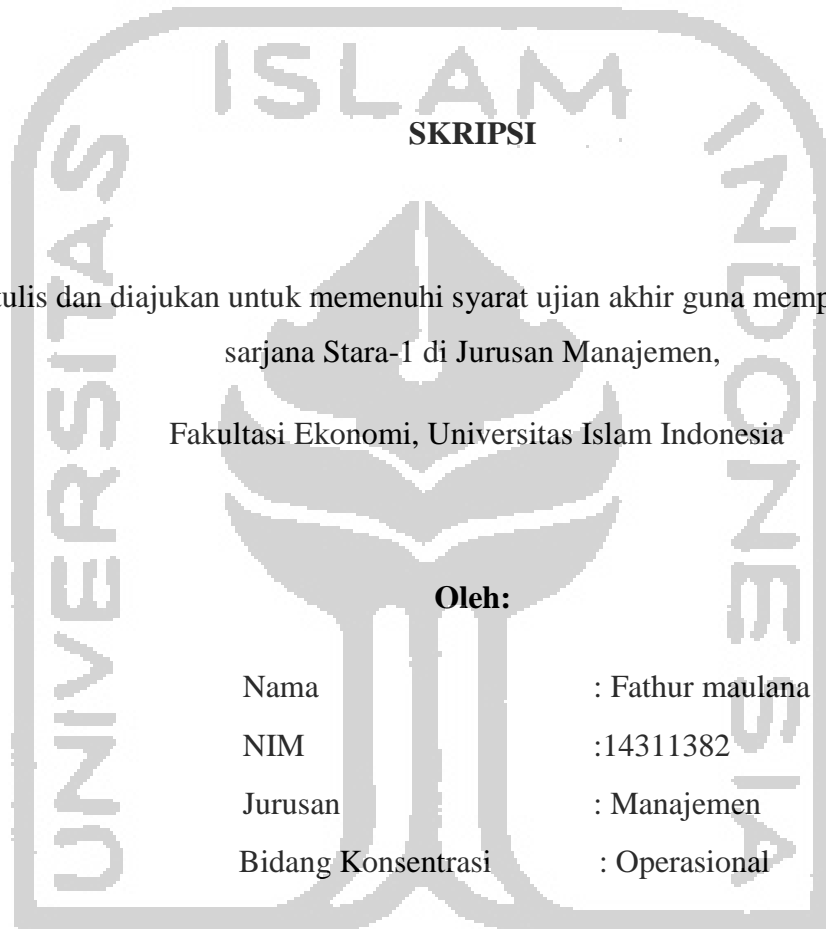


**ANALISIS PENGARUH *PERCEPTION ORDER PLACEMENT* TERHADAP  
*PERCEPTION ORDER RECEIPT* DAN *SATISFACTION***

(studi kasus JNE)



Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Stara-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

**Oleh:**

Nama : Fathur maulana  
NIM : 14311382  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**T.A 2017/2018**

---

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang dapat dikategorikan dalam tindakan plagiasi seperti dimaksud dalam buku pedoman penulisan skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi FE UII. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 14 Oktober 2019

Penulis,



Fathur Maulana

## PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH *PERCEPTION ORDER PLACEMENT* TERHADAP *PERCEPTION ORDER RECEIPT* DAN *SATISFACTION*



SITI NURSYAMSI AH. Dra. M.M.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN (STUDI KASUS  
JNE)**

Disusun Oleh : **FATHUR MAULANA**

Nomor Mahasiswa : **14311382**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 26 November 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## MOTTO

نَصْرُ اللَّهِ يَنْصُرُ مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ

“Karena pertolongan Allah. Dia menolong siapa yang Dia kehendaki. Dia Mahaperkasa, Maha Penyayang.

(Ar-Rum: 5)

مِنْ كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Dan segala sesuatu kami jadikan berpasang-pasangan, supaya kamu mengingat kebesaran Allah.”

(Adz-Dzariyat: 49)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.”

(Al-Baqarah Ayat 153)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirrabil'alamin segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Aalisis Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Kepuasan" studi kasus JNE. Penelitian ini ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Stara-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak yang secara langsung maupun secara tidak langsung telah memberikan bimbingan, dukungan serta motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, fikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Kedua orang tua dan keluarga Suyudi, terima kasih atas do'a dan dukungan yang selalu terucap untuk saya, serta dukungan moral, material, dan finansial yang selalu diberikan.
3. Ibu Siti Nursyamsiah Dra. M.M.selaku Dosen pembimbing, terima kasih atas nasehat, saran yang telah diberikan selama penelitian ini.

4. Yolanda Putri, terima kasih sudah membantu dalam membantu dalam pembuatan kuesioner, selalu memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi dan memberi saran dalam pembuatan kuesioner.
5. Fityan Amarulhaq terima kasih sudah membantu dalam mengolah data dan memberi saran
6. Rini Wiyarso Putri, terima kasih telah memberikan sarandan telah membantu dalam pengerjaan skripsi
7. Terima kasih terhadap seluruh responden karena membantu saya dalam pengisian kuesioner untuk kemajuan dalam penelitian skripsi
8. Keluarga tercinta Ayah dan Ibu, Kakak Asti derry Rafika, Adik Sabila Mairizqina Bilhaq yang senantiasa mendoakan, dan memberi motivasi.
9. Teman-teman Kelompok KKN Unit 23, Gunung Kidul yang senantiasa memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dan kemudahan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Mudah-mudahan karya ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu, khususnya Manajemen.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta,

Fathur Maulana