

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA

PENGIRIMAN BARANG LION PARCEL DI

PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR

Oleh:

Nama: David Wilson Christanto

NIM: 24170325

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG LION PARCEL DI PTB DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR

Diajukan Oleh:

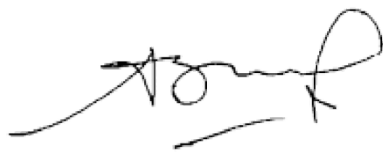
Nama : David Wilson Christanto

NIM : 24170325

Jakarta, 22 September 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing,



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

David Wilson Christanto / 24170325 / 2021 / Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Pada era modern saat ini, teknologi semakin berkembang semakin pesat dibandingkan dengan era-era sebelumnya. Peningkatan terjadi khususnya pada sektor jasa. Seiring berjalannya waktu, sektor jasa atau industri pada bidang jasa sangat bervariasi dan sangat berkembang, khususnya pada bidang jasa pengiriman barang. Walaupun pada masa pandemi Covid-19, kegiatan logistik mengalami pertumbuhan yang positif. Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang di Indonesia adalah Lion Parcel. Perkembangan bisnis secara *online* semakin meningkat, dengan semakin meningkatnya orang yang berbelanja melalui *online* maka volume pengiriman juga semakin meningkat dan menimbulkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan pengiriman barang dari segi kualitas layanan, harga, dan lokasi. Maka fenomena inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur. Peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan, harga, dan lokasi Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dengan demikian masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit, Jakarta Timur.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, dan Keputusan Pembelian. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi, sedangkan untuk Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian.

Objek Penelitian ini adalah Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi. Oleh karena itu, kuesioner *online* disebar melalui *Google Forms* kepada 190 responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur lebih dari satu kali. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan WarpPLS 7.0.

Output yang dihasilkan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

David Wilson Christanto / 24170325 / 2021 / *The Effect of Service Quality, Price, and Location on Purchasing Decision of Lion Parcel Courier Service at PTB Duren Sawit East Jakarta* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

In today's modern era, technology is growing more rapidly than in previous eras. The increase occurred in the field of courier services. Even during the Covid-19 pandemic, logistics activities experienced positive growth. One of the courier companies in Indonesia is Lion Parcel. The development of online business is increasing, with the increasing number of people who shop online, the delivery volume is also increasing and causing problems faced by shipping companies in terms of service quality, price, and location. So this phenomenon has prompted researchers to conduct research on Lion Parcel courier services at PTB Duren Sawit, East Jakarta. Researchers want to know whether service quality, price, and location of Lion Parcel at PTB Duren Sawit, East Jakarta affect consumer purchasing decisions. Thus the problem of this research is how the influence of service quality, price, and location on purchasing decisions on Lion Parcel courier services at PTB Duren Sawit, East Jakarta..

The theory used in this research is the theory of Service Quality, Price, Location, and Purchase Decision. The variables in this study are divided into two types, that's Independent Variables and Dependent Variables. The independent variables in this study are service quality, price, and location, while the dependent variable in this study is purchasing decisions.

The object of this research is Lion Parcel at PTB Duren Sawit, East Jakarta. The technique of data collection in this study used the communication technique. Therefore, an online questionnaire was distributed through Google Forms to 190 respondents who had used the Lion Parcel delivery service at PTB Duren Sawit, East Jakarta more than once. The procedure used for model testing and data processing in this study is a structural equation model by using WarpPLS 7.0 software.

The resulting output shows that Service Quality, Price, and Location have a positive and significant effect on Purchase Decisions.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a positive and significant effect.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Purchase Decision



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur” yang perlu diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan maksimal dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberi arahan kepada peneliti dalam proses pembuatan skripsi sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Bambang Utomo, S.E., selaku pemilik Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk melakukan wawancara terkait masalah yang ada pada *outlet* tersebut.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan motivasi dan ilmu pengetahuan kepada penulis sejak semester pertama hingga semester akhir.
4. Orang tua penulis, yang senantiasa mendukung penulis dan memberikan motivasi untuk terus berjuang dalam proses pembuatan skripsi.
5. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.





6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk mengisi kuesioner penelitian yang telah dibentuk sehingga penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kalimat atau kata-kata yang kurang berkenan untuk dibaca dan penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, serta informasi-informasi yang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membaca skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2021

Peneliti

David Wilson Christanto

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian.....	29



Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



1. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Desain Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian	31
D. Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Analisis Deskriptif	50
C. Hasil Penelitian	74
D. Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu I	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu II	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu III	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu IV	24
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu V	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Harga	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Lokasi	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Lebih dari Satu Kali	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.7 Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.8 Presentase Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.9 Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	59
Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Variabel Harga	63
Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Variabel Lokasi	65
Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian	67
Tabel 4.14 Hasil Evaluasi Model Struktural	71
Tabel 4.15 Pengaruh Antar Variabel	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Lokasi Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1	Logo Lion Parcel	49
Gambar 4.2	POS Lion Parcel PTB Duren Sawit Jakarta Timur.....	49
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

© Hak cipta dimiliki IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Data Kuesioner	97
Lampiran 3 Hasil Output	138
Uji Validitas	138
Uji Reliabilitas	139
Profil Responden.....	139
Statistik Deskriptif Setiap Variabel	141
Hasil Pengujian Hipotesis	153
Model Penilaian Struktural	153
Pengaruh Antar Variabel	154



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.