

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI JASA KURIR JNE KELAPA GADING

Oleh:

Nama : Gisella Madeleine

NIM : 21150568

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

JAKARTA

April 2022

i



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI JASA KURIR JNE KELAPA GADING

Diajukan Oleh

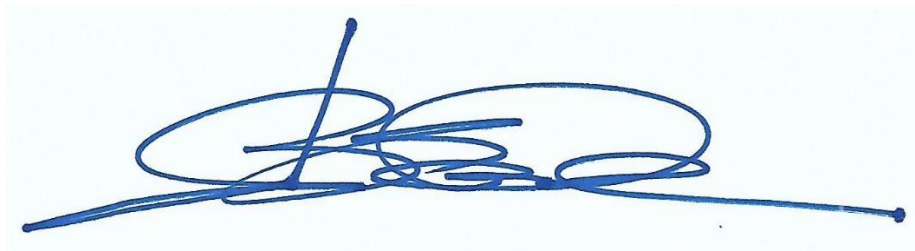
Nama : Gisella Madeleine

NIM : 21150568

Jakarta, < 11 Februari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.,)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA < 2022 >



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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





ABSTRAK

Gisella Madeleine / 21150568 / 2020 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading / Dr. Ir. Bilson Simamora M.M.,

Pada era modern saat ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan berbagai industri pada sektor jasa. Persaingan bisnis jasa yang semakin ketat pada masa kini membuat perusahaan harus lebih memikirkan kualitas layanan dan harga yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut perusahaan harus semakin meningkatkan kualitas layanan dan memberikan harga yang layak.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

Obyek dari penelitian ini adalah Jasa Kurir JNE Kelapa Gading. Secara penulisan, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner dalam memperoleh data. Penulis menggunakan alat ukur berupa *software* SPSS untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan Teknik *judgemental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif variabel, uji normalitas, uji homoskedastisitas, uji multikolinieritas, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulan adalah Kualitas Layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading sudah baik seperti barang yang dikirim tidak rusak, Harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading sudah bagus dibandingkan dengan jasa kurir lainnya seperti Ninja Express, Si Cepat, dll. Karena harganya tidaklah mahal, Banyak responden yang ingin kembali ke jasa JNE Kelapa Gading kembali, dan terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Kelapa Gading.

Saran dalam penelitian ini adalah 1) Bagi jasa pengiriman barang JNE hal yang perlu diprioritaskan adalah kualitas layanan yaitu dengan lebih memperhatikan dan memperbaiki hal-hal mengenai kualitas layanan seperti lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam pengiriman barang, barang yang akan dikirimkan harus lebih dijaga keselamatannya agar tidak menimbulkan kerusakan barang yang akan dikirim. 2) Jasa pengiriman barang JNE harus memberikan harga yang sesuai untuk pengiriman barang untuk pelanggan yang akan mengirimkan barang dengan kuota yang banyak sehingga tidak mempengaruhi kepuasan konsumen yang mengirim barang banyak.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 Dilindungi Undang-Undang. IBIKKG - Institut Informatika Kwik Kian Gie



ABSTRACT

Gisella Madeleine / 21150568 / 2020 / *The Effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at JNE Kelapa Gading Courier Services* / Dr. Ir. Bilson Simamora M.M.,

In the modern era, the service sector has experienced a very rapid increase compared to previous decades. Developments in the service sector can be seen from the increasing consumer demand for various industries in the service sector. Increasingly tight competition among business service provider in the present makes company think more about their quality of service and price given. Based on this, the company should further improve the quality of service and provide a reasonable price.

Service is any activity or benefit offered by one party to another party and is essentially intangible, and does not result in ownership of something. Quality of service focuses on efforts to meet customer needs and desires and the accuracy of delivery to compensate for customer expectations. While the customer satisfaction is the extent to which the perceived performance of the product meet the expectations of the buyer.

The object of this research is JNE Kelapa Gading Courier Service. In writing, this study uses quantitative descriptive methods. The research method used is a communication technique by distributing questionnaires to obtain data. The author uses a measuring tool in the form of SPSS software to analyze the data that has been collected. Sampling using nonprobability sampling with judgement sampling techniques. Data analysis techniques used were validity test, reliability test, descriptive variable test, normality test, homoskedasticity test, multicollinearity test, F test, t test, and determination coefficient test.

The conclusion of this research is that the first hypothesis (service quality has no positive effect on customer satisfaction at JNE Courier Services) and the second hypothesis (price has a positive effect on customer satisfaction at JNE Courier Services) is proven to have a positive and significant direct effect. Service quality has no positive and significant effect on consumer loyalty. price has a positive and significant affect on consumer loyalty. Research also shows that respondents rate agree on service quality, price, and consumer loyalty.

Suggestions in the research are 1) For JNE goods delivery services, the thing that needs to be prioritized is the quality of service, namely by paying more attention to and improving matters regarding service quality such as paying more attention to timeliness in delivery of goods, the goods to be sent must be more secure so as not to cause damage. damage to the goods to be shipped. 2) JNE freight forwarding services must provide an appropriate price for the delivery of goods for customers who will send goods with a large quota so that it does not affect the loyalty of customers who send large quantities of goods.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran pada kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta Utara.

Penulis sadar bahwa untuk penyelesaian skripsi ini semua tidak terlepas dari doa, bimbingan, bantuan, saran, dukungan, dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penyusunan skripsi, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta arahan untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar Kwik Kian Gie School of Business yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama perkuliahan.
3. Ayah, Ibu, Kakak dan keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, serta memberi semangat untuk penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Teman – teman penulis yang telah memberikan semangat dan *support* tiada henti dalam proses penyusunan skripsi ini yaitu Gokma Simatunjak, Karita Permata, Angelina, dan Laura Sintia





5. Seluruh teman dan rekan peneliti di luar kampus yang turut memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna dan banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat bermanfaat bagi penulis.

Jakarta, April 2022

Gisella Madeleine



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 ISI

Cover Skripsi.....	i
1. Lembar Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teoritis.....	9
1. Kualitas layanan	
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2. Harga	
a. Pengertian Harga.....	12
b. Tujuan Penetapan Harga.....	13
c. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Harga.....	15
d. Dimensi Harga.....	17
3. Kepuasan Konsumen	
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17

Copyright © 2019 by Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



b. Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	18
c. Strategi Kepuasan Konsumen.....	19
d. Metode pengukuran Kepuasan Konsumen.....	19

C Hak Cipta, milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B Penelitian Terdahulu.....	20
C Kerangka Pemikiran.....	24
D Hipotesis.....	25

BAB III. Metodologi Penelitian

A Objek Penelitian.....	26
B Desain Penelitian.....	26
C Variabel Penelitian.....	27
D Teknik Pengambilan Sampel.....	29
E Teknik Pengumpulan Data.....	30
F Teknik Analisis Data	
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas.....	32
c. Uji Analisis Deskriptif.....	33
d. Uji Asumsi Klasik	
1) Uji Normalitas Residual.....	35
2) Uji Heteroskedastisitas.....	36
3) Uji Multikolinearitas.....	37
4) Regresi Linear Berganda.....	37
5) Uji Keberartian Model (Uji F).....	39
6) Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	39
7) Koefisien Determinasi (R^2).....	40

BAB IV. Analisis dan Pembahasan

A Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah berdirinya JNE.....	42
2. Visi dan Misi.....	43
3. Logo JNE.....	44

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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



B. Analisis Deskriptif.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	47
3. Profil Responden.....	48
C Hasil Penelitian	
1. Uji Asumsi Klasik.....	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Heteroskedastisitas.....	56
c. Uji Multikolinearitas.....	56
d. Uji Keberartian Model (Uji f).....	57
e. Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	58
f. Koefisien Determinasi.....	59
D Pembahasan.....	60
BAB V. Kesimpulan dan Saran	
A Kesimpulan.....	62
B Saran.....	62
Daftar Pustaka.....	64
Lampiran.....	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Regresi.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Ketiga Variabel.....	47
Tabel 4.5 Persentase Umur.....	48
Tabel 4.6 Persentase Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.7 Persentase Status Tempat Tinggal.....	49
Tabel 4.8 Score Rata-rata variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.9 Score Rata-rata variabel Harga.....	52
Tabel 4.10 Score Rata-rata variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.15 Uji Multikolenieritas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Keberartian Berganda (Uji F).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t).....	58
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59

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 IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.11 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov.....	54
Gambar 4.13 Uji Normalitas Histogram.....	55

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 Koesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Hasil Pra-Koesioner.....	70
Lampiran 3 Hasil Koesioner Variabel kualitas layanan.....	72

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.