



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas pendahuluan yang diawali dengan latar belakang masalah, yaitu penjabaran mengenai kondisi ekonomi dari objek yang diteliti serta fenomena yang menjadi dasar untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini. Lalu, yang kedua adalah identifikasi masalah, yaitu uraian mengenai masalah-masalah yang dipertanyakan. Selanjutnya yang ketiga adalah batasan masalah, yaitu kebijakan untuk mempersempit masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya agar pembahasannya dapat lebih terarah.

Setelah batasan masalah, terdapat batasan penelitian, yaitu kebijakan yang dipergunakan untuk membatasi penelitian dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana. Setelah itu, terdapat rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten. Selanjutnya yang akan dibahas adalah tujuan penelitian, yaitu sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian. Pada bagian akhir, penulis membahas manfaat penelitian, yaitu uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

A. LATAR BELAKANG MASALAH

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. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

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

Jakarta, 10 Mei 2020

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.



Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa yang dapat dilihat dari perkembangan dan berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh diluar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

Salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir didirikan tahun 1990 oleh Suprpto, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang 'Rush Handling'. PT. JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2021 JNE menerima penghargaan *Indonesia WOW Brand 2021 Category Courier Service, The Most Innovative Company for The Implementation of Cloud Technology Systems* oleh Warta Ekonomi, dan *The Best Brand dari Corporate Image Award 2021 kategori Kurir Indonesia* oleh Frontier Group & Majalah Marketing. Pada tahun 2016 PT JNE menerima *Service Quality Awards* yang diselenggarakan tahun 2016 oleh *Service Excellence Magazine, Indonesian Original Brands 2016* oleh *SWA & Business Digest* dan *Top Brand Award* Kategori Jasa Kurir oleh Majalah Marketing.

JNE melayani kiriman paket dan dokumen tepat waktu tujuan dalam negeri melalui lebih dari 1,500 titik layanan eksklusif dari penjemputan hingga pengantaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Layanan ini memanfaatkan moda transportasi tercepat yang tersedia dan melayani beragam jenis layanan sesuai kebutuhan konsumen. Dalam industri jasa

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.



pengiriman barang, hal yang paling penting dan harus diperhatikan adalah kemudahan, keamanan, dan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang sampai ke tempat tujuan.

PT JNE Logistics, anak usaha PT Jalur Nugraha Ekakurir, telah menyiapkan rencana besar untuk menggarap layanan logistik di Indonesia. Salah satunya, membangun pusat gudang yang disebut JNE Logistics Center di kawasan Cimanggis seluas 1,5 ha. Setelah proyek itu rampung, JNE Logistics akan mendirikan gudang lagi di kawasan lain, seperti Sumatera.

JNE Logistics meski baru dibesut tahun 2013, tapi diklaim memiliki tiga keunggulan. Pertama, sistem teknologi informasi cukup baik. Kedua, jaringannya terbangun luas. Sebagai contoh JNE punya shuttle truck dari Aceh sampai Bali. Ketiga, nama besar perusahaan induknya diyakini akan memudahkan JNE Logistics dalam merebut pasar. Karena itu, JNE fokus menggarap segmen FMCG, telekomunikasi dan elektronik

“JNE Logistics juga menjadi anak emas Garuda Indonesia, karena tiap bulan cargo load kami mencapai Rp 6 milyar ke Garuda,” imbuh Johari. Menurut Johari, pihaknya telah lama mempercanggih divisi logistiknya. “Kami belajar logistics sejak tahun 1997,” katanya. Keseriusan JNE ditunjukkan dengan membangun gudang di Bali, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Bandung, Palembang dan Medan. Selain gudang, JNE juga menambah depot yang terhubung online dengan CCTV, smoke detector dan alat pengaman lainnya.

JNE pun telah menyiapkan armada truk yang dilengkapi Global Positioning System untuk memudahkan pemantauan. Armada truk mencapai lebih dari 2 unit kendaraan. Didukung oleh 3.000 herai dan 250 kantor cabang JNE. Ribuan gerai itu 90% milik mitra bisnis JNE.



JNE Logistic didukung oleh SDM yang terlatih dan berpengalaman, JNE Logistic memperkenalkan layanan logistic menjadi sebuah pengalaman yang menyenangkan yaitu melalui angkatan darat yang dilengkapi oleh GPS, Sistem Manajemen Armada, dan Full Truck Load (FTL). Angkatan laut JNE menggunakan fasilitas Less Truck Load (LTL) dan Full Truck Load (FTL) atau transportasi Door to Door (DTD).

Saya memilih JNE sebagai penelitian dikarenakan penulis membantu kakak yang menggunakan Jasa Kurir JNE dalam menjalankan usaha menjual barang secara online. Barang yang dijual adalah album KPOP korea, lightstick, boneka, PIN, dll. JNE Kelapa Gading ramai dan suasananya nyaman dan ruko besar

JNE Ekspres yang digunakan tahun 2020 adalah JNE YES, REG (regular) dan JNE OKE. JNE YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk Minggu dan hari libur nasional). JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari Service REGULER. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

Kemampuan dan keahlian pihak maskapai JNE dalam menciptakan strategi – strategi yang baik membuatnya dapat bersaing dengan para kompetitornya di industri kurir ekspres. Namun, dalam penyampaian jasa JNE seringkali memiliki masalah dalam pengiriman barang seperti barang yang dikirim dalam keadaan rusak, kemasan yang dikirim tidak bagus, alamat yang dikirim tidak jelas, nomer resi yang tidak terlacak di web, dan barang hilang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI KKG (Institusi dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institusi dan Informatika Kwik Kian

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.



Sebagai contoh, menurut berita detik.com bahwa pada bulan Juni 2019 ada pengiriman paket yang sudah sebulan lalu tidak sampai-sampai ke tempat tujuan pembeli. Sehingga pembeli tersebut melakukan komplain pada pihak JNE yang bersangkutan. Hal itu membuat reputasi sebagai penjual menjadi jelek di mata pembeli. Ada juga paket yang dikirim lewat JNE YES, tidak sesuai dengan tujuan. Hal itu membuat penjual *online* merasa bahwa itu dapat merusak nama baik perusahaan itu sendiri.

Harga yang ditetapkan oleh JNE juga cukup bersaing dibandingkan dengan kompetitor usaha sebidang. JNE dengan gerai dan armada jasa kurir ekspres terbanyak di pasar domestik membuatnya mengukuhkan diri sebagai pemimpin dalam pangsa pasar sehingga para kompetitor menjadikan tarif JNE menjadi *benchmark* dari tarif jasa mereka. Akan tetapi, ada beberapa perusahaan kurir ekspres yang memiliki tarif lebih murah dibandingkan JNE pada beberapa kota tujuan. Hal ini disebabkan karena beberapa perusahaan hanya berfokus kepada pengiriman beberapa kota saja sehingga dapat lebih efisien dan efektif dalam pengiriman barang. Hal ini dapat menjadi masalah bagi JNE jika JNE hanya tinggal diam dan tidak melakukan pengambilan strategi dan kajian tarif harga yang telah diterapkan. Konsumen yang loyal sekalipun dapat beralih apabila tarif harga yang diterapkan JNE tidak dapat bersaing, terutama bagi pelaku *business to business* yang melakukan pengiriman barang dengan intensitas yang tinggi.

Dengan banyaknya masalah layanan yang timbul, banyak konsumen yang akhirnya kurang percaya dengan pelayanan yang baik dari JNE tersebut, dikarenakan dalam benak konsumen bahwa JNE sering terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang membuat konsumen merasa tidak puas, dan berdampak pada beralihnya konsumen yang loyal ke jasa kurir ekspres lainnya yang memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 IBKKG.

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



tersebut. Dan masih banyak lagi hal – hal yang membuat konsumen akhirnya menyimpulkan bahwa dalam kualitas layanan JNE buruk kepada para konsumennya.

Menurut Lupiyoadi (2008:181) Kualitas Layanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. J.

Supranto (2006:234) menyatakan harapan pengguna jasa dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji informasi pemasar dan saingannya.

Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading?
2. Bagaimana harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading?
3. Bagaimana kepuasan konsumen yang dirasakan oleh JNE Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading?

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.



C. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah JNE di Kelapa Gading.
2. Subjek Penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang JNE di Kelapa Gading.
3. Periode penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 – Maret 2021

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading.”

E. Tujuan Penelitian:

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading
2. Mengetahui harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading
3. Mengetahui kepuasan konsumen yang dirasakan oleh JNE Kelapa Gading
4. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading

F. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. **Bagi Pihak Jasa Pengiriman Barang JNE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukkan informasi untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang pengaruh dimensi setiap kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen JNE dan juga sebagai pertimbangan dalam mengambil setiap keputusan-keputusan.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan pengiriman barang JNE

3. Bagi Pihak Lain

Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi sumber informasi pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat untuk kemudian meneliti lebih dalam lagi mengenai perusahaan ini ditinjau dari jenis jenis variabel yang berbeda, sehingga akan membuat lebih banyak penelitian.

© Hak cipta milik IBI KKG (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.





BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis membahas kajian pustaka yang diawali dengan pembahasan teori. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading. Lalu, yang kedua adalah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dijalankan dapat diperoleh dari tulisan jurnal, skripsi, thesis, dan disertasi. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penulis membahas kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran berisi pemetaan kerangka teori yang diambil dari konsep-konsep atau teori-teori atau penelitian terdahulu, berupa skema dan uraian singkat.

A Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 156) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang menanggung pada



kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan agar memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Definisi menurut Tjiptono dan Chandra (2016: 115) mengungkapkan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat keunggulan layanan setiap karyawan harus memiliki keunggulan keterampilan diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang bersifat langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, dan dapat menangani masalah pelanggan secara profesional. Sekalipun untuk mewujudkannya bukanlah pekerjaan yang mudah, namun apabila semua organisasi dapat melakukannya, maka manfaat yang didapatkannya akan besar, baik bagi perusahaan, karyawan maupun pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan (excellence) yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak guna memenuhi harapan pihak lainnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



b. Dimensi Kualitas Layanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman dalam menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182). Parasuraman mencetuskan dimensi *SERVQUAL (Service Quality)*. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan (expected service).

Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1. Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



c. Indikator Kualitas Layanan

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (bukti fisik),
2. Reliability (keandalan),
3. Responsiveness (daya tanggap),
4. Assurance (jaminan),
5. Empathy (empati).

2. Harga

a. Pengertian Harga

Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan.

Menurut Kotler (2012:132): Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk itu.

Menurut Ali Hasan (2014:521) menjelaskan bahwa harga segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, dan memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu



produk atau jasa. Sedangkan dari sisi perusahaan penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawaran dari para pesaing.

Lain halnya dengan Kotler dan Amstrong (2015:312) menyatakan bahwa “*price as the moment of money charged for a product or service, or the sum of values that customers exchange for benefits of having or using the product service*”, yang artinya harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Dari tiga definisi di atas dapat dijelaskan bahwa harga bukan hanya angka-angka yang tertera pada label suatu kemasan, tetapi harga tersebut mempunyai banyak arti dalam sebuah produk atau jasa yang ingin dijual atau dipasarkan kepada konsumen. Selain itu harga juga merupakan alat yang nantinya dijadikan proses pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen. Harga adalah unsur penting dalam sebuah perusahaan dimana dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan income bagi keberlangsungan perusahaan.

b. Tujuan Penetapan Harga

Secara umum penetapan harga bertujuan untuk mencari laba agar dapat berjalannya suatu perusahaan dalam persaingan yang semakin ketat, tujuan mencari laba secara maksimal dalam praktiknya akan sulit dicapai, oleh karena itu manajemen harus dapat menentukan tujuan penetapan harga lain. Berikut adalah tujuan penetapan harga yang dikemukakan oleh Ali Hasan (2014:522)

- 1) Tujuan berorientasi pada harga

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.



Ada dua jenis target laba yang bisa digunakan, yaitu target margin dan target ROI. Target margin adalah target laba suatu produk yang dinyatakan sebagai presentase yang mencerminkan rasio laba terhadap penjualan. Sedangkan target rasio ROI adalah investasi total yang digunakan perusahaan dalam fasilitas produksi dan asset yang mendukung produk tersebut.

2) Tujuan berorientasi pada volume

Harga diciptakan sedemikian rupa agar dapat mencapai target volume penjualan. Bagi sebuah perusahaan penerbangan, biaya penerbangan untuk satu pesawat yang terisi penuh maupun tidak terisi penuh tidak banyak berbeda. Oleh karena itu, perusahaan terkadang memberikan harga murah agar dapat meminimalisir jumlah yang kursi yang tidak terisi.

3) Tujuan berorientasi pada citra

Citra suatu perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra pretisius. Sementara itu harga rendah dapat digunakan untuk membentuk citra nilai tertentu.

4) Tujuan stabilitas harga

Tujuan stabilitas dilakukan dengan jalan menetapkan harga untuk mempertahankan hubungan yang stabil antara harga suatu perusahaan dan harga pemimpin industry.

5) Tujuan tujuan lainnya

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



harga dapat pula ditetapkan dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas pelanggan, mendukung penjualan ulang, atau menghindari campur tangan pemerintah.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Harga

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harga menurut Basu Swastha dan Irawan (2005:242) adalah sebagai berikut :

1. Keadaan Perekonomian

Keadaan perekonomian sangat mempengaruhi tingkat harga yang berlaku. Pada periode resesi misalnya, merupakan suatu periode dimana harga berada pada suatu tingkat yang lebih rendah.

2. Penawaran dan Permintaan

Permintaan adalah sejumlah barang yang dibeli oleh pembeli pada tingkat harga tertentu. Pada umumnya tingkat harga yang lebih rendah akan mengakibatkan jumlah yang diminta lebih besar. Sedangkan penawaran merupakan kebalikan dari permintaan, yaitu suatu jumlah yang ditawarkan oleh penjual pada suatu tingkat harga tertentu. Pada umumnya, harga yang lebih tinggi mendorong jumlah yang ditawarkan lebih besar.

3. Elastisitas Permintaan

Sifat permintaan pasar tidak hanya mempengaruhi penentuan harganya tetapi juga mempengaruhi volume yang dapat dijual. Untuk beberapa barang, harga dan volume penjualan ini berbanding terbalik, artinya jika terjadi kenaikan harga maka penjualan akan menurun dan sebaliknya.



4. Persaingan

Harga jual beberapa macam barang sering dipengaruhi oleh keadaan persaingan yang ada. Dalam persaingan, penjual yang berjumlah banyak aktif menghadapi pembeli yang banyak pula. Banyaknya penjual dan pembeli akan mempersulit penjual perseorangan untuk menjual dengan harga lebih tinggi kepada pembeli yang lain.

5. Biaya

Biaya merupakan dasar dalam penentuan harga, sebab suatu tingkat harga yang tidak dapat menutup akan mengakibatkan kerugian. Sebaliknya, apabila suatu tingkat harga melebihi semua biaya akan menghasilkan keuntungan.

6. Tujuan manajer

Penetapan harga suatu barang sering dikaitkan dengan tujuan yang akan dicapai. Setiap perusahaan tidak selalu mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan lainnya.

7. Pengawasan Pemerintah

Pengawasan pemerintah juga merupakan faktor penting dalam penentuan harga. Pengawasan pemerintah tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk penentuan harga maksimum dan minimum, diskriminasi harga, serta praktek-praktek lain yang mendorong atau mencegah usaha kearah monopoli.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



d. Dimensi Harga

Dalam penelitian Sinaga, Sudiarta, dan Mananda (2016) terdapat beberapa indikator yang dijadikan pengukuran terhadap harga, yaitu sebagai berikut:

1. Keterjangkauan Harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Kesesuaian harga dengan manfaat
4. Potongan harga khusus

3. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9): Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006 : 192) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Mowen (1995) dalam Tjiptono (2014 : 354)



Kepuasan Konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen dapat merasa kecewa tetapi jika kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang dan gembira.

Jadi, dari beberapa definisi para ahli tentang Kepuasan Konsumen dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan konsumen yang timbul setelah membandingkan antara ekspektasi konsumen terhadap kinerja produk tersebut.

B. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller (2012: 140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada menarik pelanggan. Oleh karena itu terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut.

1. Membeli lagi;
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya;
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing;
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama;
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.



C. Strategi Kepuasan Konsumen

Usaha mewujudkan kepuasan konsumen tidaklah mudah. Tetapi usaha untuk senantiasa memperbaiki kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Performa suatu perusahaan berpengaruh besar terhadap minat konsumen sehingga diperlukan suatu strategi yang itu untuk melakukan hal tersebut.

Menurut Fornell yang dikutip oleh Tjiptono (2012: 321) bahwa pada setiap perusahaan menerapkan strategi bisnis kombinasi antara lain strategi ofensif dan strategi defensif. Berikut strategi bisnis menurut Tjiptono dan Chandra (2011 : 322).

1. Strategi Ofensif

Ditujukan untuk meraih atau mendapatkan pelanggan baru. Dengan strategi ini, perusahaan berharap dapat meningkatkan pangsa pasar, penjualan dan jumlah pelanggannya.

Hingga saat ini perhatian perusahaan lebih banyak dicurahkan pada strategi ofensif.

2. Strategi Defensif

Meliputi usaha mengurangi kemungkinan customer exit dan beralihnya pelanggan ke pemasar lain. Tujuan strategi ini adalah untuk meminimalisasi customer turnover atau memaksimalkan customer retention dengan melindungi produk dan pasarnya dari serangan para pesaing.

D. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2015:104):

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini



dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

B. Penelitian Terdahulu

Peneliti memasukkan beberapa penelitian terdahulu untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu diharapkan memberikan gambaran atau originalitas temuan, maka disajikan secara lengkap pada table 2.1 di bawah



yang merangkum argumentasi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dibandingkan dengan metode maupun teknik analisis pada setiap variable maupun dimensi yang digunakan sebagai parameter penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Ambika Shastri (2015) jurnal EMBA Vol.2 No.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar	Hasil Penelitian menunjukkan variable kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen	Persamaan terhadap pada variable X1, X2 dan variable Y yaitu, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen	Perbedaan terdapat pada variable X3 yaitu Lokasi dan Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar.
Tri Hastuti Handayani (2013) Jurnal Naskah Publikasi	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo	Hasil Penelitian menunjukkan variable kualitas pelayanan	Persamaan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat variable bebas yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>		<p>yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p>	<p>Kepuasan Konsumen</p>	<p>lokasi dan objek penelitian pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo</p>
<p>Rusmawati, Marlindawat jurnal Eksekutif Vol.15 No.1</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry BJR Batakan Balikpapan</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Laundry BJR Batakan, Balikpapan.</p>	<p>Persamaan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Perbedaan terdapat variabel bebas lain yaitu promosi dan objek penelitian di Laundry BJR Batakan Balikpapan</p>
<p>Indah Dwi Kurniasih (2014) jurnal Administrasi</p>	<p>Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan variabel penelitian</p>	<p>Persamaan menganalisa Pengaruh Harga dan Kualitas</p>	<p>Perbedaan terdapat variabel bebas lain yaitu</p>

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.



<p>bisnis Vol.1 No.1</p> <p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang).</p>	<p>yang terdiri dari harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh kepuasan konsumen karena nilai F hitung sebesar 11,731 lebih besar dari F table 2,167.</p>	<p>Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>promosi dan objek penelitian di Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang</p>
<p>Siti Nurhalimah (2018) jurnal manajemen ISSN Vol. 4 No.4</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Garasi di Ungaran)</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepuasan pelanggan yang diteliti adalah sebesar 42,4% dan sisanya sebesar 57,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini</p>	<p>Persamaan menganalisa Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>Perbedaan terdapat variabel bebas lain yaitu lokasi dan objek penelitian pada Bengkel Garasi di Ungaran.</p>

Sumber: data diolah penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

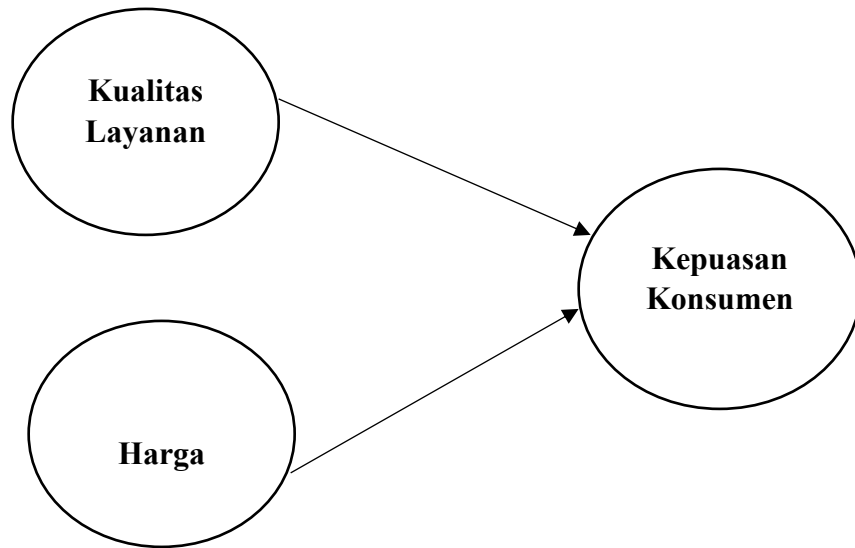
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.3

Model konseptual penelitian



Dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa peneliti yang mengungkapkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara setiap variabel yang peneliti buat ini. Dimana terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dan yang kedua adalah bahwa harga juga mempunyai hubungan yang positif atau signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimana dengan mempunyai kualitas layanan yang baik dari sebuah perusahaan yang bergerak di sektor jasa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati manfaat dari jasa yang ditawarkan. Hal ini didukung oleh penelitian Suyitna dkk (2017) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan CV. Langgeng Jaya. Selain itu dengan mempunyai konsumen yang puas akan membuat pula perusahaan bisa menghemat untuk pengeluaran biaya untuk mencari konsumen baru. Dan dengan mempunyai kepuasan yang tinggi akan membuat perusahaan tidak takut di

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



terpa banyak pesaing yang datang dan ingin berusaha merebut konsumen kita. Berbagai macam dimensi kepuasan konsumen menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka konsumen akan membeli lagi produk atau jasa tersebut.

Selain itu faktor lainnya yang membuat konsumen akhirnya puas juga didasari dari harga yang ditawarkan, promosi, dan lokasi yang bagus dapat mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhan. Dalam skripsi yang dibuat oleh Lina Sari Situmeang (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Istana Hot Plate Medan. Disini dapat dipelajari bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi juga oleh harga. Barang atau jasa yang ditawarkan mempunyai kualitas yang baik akan membuat harga pun bisa naik dan bersaing dengan lainnya.

D Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang terjadi. Hipotesis harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan pada permasalahannya yang diteliti, maka peneliti menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.

H2: Harga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.

Hak cipta milik BI Kwik Kian Gie (Institusinya dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Obyek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah Jasa Kurir JNE Kelapa Gading. Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang pada JNE di Kelapa Gading.

B. Disain Penelitian

Menurut Cooper and Schindler (2014 : 125), Disain Penelitian adalah rencana dan struktur investigasi yang disusun untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Disain penelitian yang dilakukan menggunakan disain deskriptif dan kausal. Menurut Sugiyono (2008:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa mengetahui perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Dilihat dari hubungan antar variabelnya, penelitian ini merupakan penelitian kausal atau sebab akibat. Menurut Cooper Schindler (2006:154) kausal adalah penelitian yang diadakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, variabel yang satu menyebabkan atau menentukan nilai variabel yang lain. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan data primer karena data diambil langsung kepada pengguna jasa JNE.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009), pengertian variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel Penelitian Berdasarkan konteks hubungannya yaitu: variabel dependend dan variabel Independend.

1) Variabel Dependend (Variabel Terikat)

Variabel terikat adalah faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas, yaitu faktor yang muncul, atau tidak muncul, atau berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

2) Variabel Independend (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan atau memengaruhi, yaitu faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi ataudiamati. Istilah dalam variabel terikat akan diberikan simbol “Y”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan.

3) Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1

Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
----------	---------	-----------	-------



<p>Kualitas Layanan</p> <p>(X1)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>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.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.</p>	<p>Kehandalan</p> <p>© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>JNE menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal sampai akhir.</p>	<p>Interval</p>
		<p>Petugas JNE mengetahui keinginan konsumen yang melakukan pengaduan.</p>	
		<p>JNE memiliki pelayanan yang sesuai dengan apa dijanjikan</p>	
	<p>Cepat Tanggap</p>	<p>JNE memiliki Kesedian karyawan dalam memberikan layanan yang cepat</p>	
		<p>Petugas JNE memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang melakukan pengaduan</p>	
		<p>Karyawan JNE memberikan layanan dengan ramah</p>	
	<p>Empaty</p>	<p>Petugas JNE mampu memberikan solusi yang tepat bagi permasalahan konsumen</p>	
		<p>Petugas JNE selalu sopan dalam berbicara kepada konsumen</p>	
		<p>Petugas JNE selalu tanggap terhadap masalah yang disampaikan konsumen</p>	
	<p>Jaminan</p>	<p>JNE mengantarkan barang tanpa kerusakan</p>	
		<p>JNE mengantarkan barang dengan tepat waktu</p>	
		<p>JNE mengantarkan barang sesuai alamat penerimanya</p>	
<p>Bukti Tangsung</p>	<p>JNE memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik</p>		
	<p>JNE memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik</p>		
	<p>JNE memiliki fasilitas logistik yang mutakhir</p>		
<p>Harga</p> <p>(X2)</p>	<p>JNE memberikan harga pengiriman barang yang terjangkau</p>	<p>Interval</p>	
	<p>JNE memberikan harga pengiriman barang dengan kualitas pengiriman sesuai yang ditawarkan</p>		



<p>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	JNE memberikan harga pengiriman barang sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	
	Promo yang dilakukan oleh JNE menarik	
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Keputusan Konsumen</p>	Saya berniat melanjutkan menggunakan jasa pengiriman JNE kembali	Interval
	Saya berniat untuk merekomendasikan jasa pengiriman barang JNE ke orang-orang	
	Saya kurang memperhatikan jasa pengiriman barang lain selain JNE	
	Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang lain selain JNE	

Sumber: Data Olahan peneliti

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability Sampling. Menurut Sugiyono (2016 : 217) nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik non-probability sampling yang digunakan adalah teknik judgment sampling. Judgment Sampling adalah sampel yang berdasarkan pada kriteria-kriteria yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti, dalam hal ini kriteria yang telah ditentukan adalah responden yang pernah memakai jasa pengiriman barang JNE Kelapa Gading. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teori Hair et al. (2013 : 100) yang merekomendasikan jumlah sampel minimum adalah 5 kali dari jumlah



indikator variabel yang di observasi. Pada penelitian ini terdapat 24 item pertanyaan, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah $24 \times 5 = 120$ sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan data primer. Menurut Azwar (2016 : 91) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari. Dan pada penelitian ini data primer diambil dari obyek penelitian dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2019 : 199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun responden yang diambil adalah setiap masyarakat yang pernah memakai jasa pengiriman barang JNE Kelapa Gading. Sedangkan teknik observasi dilakukan dengan studi pustaka untuk mengumpulkan informasi berupa data sekunder yang diperlukan dalam penelitian, seperti buku-buku perpustakaan, dan mengambil data-data yang dibutuhkan melalui internet.

Penelitian ini menggunakan skala Likert, skala ini mengukur persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek (Istijanto, 2008 dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010 : 204), yang nantinya dapat menggunakan scoring atau nilai perbutir, dari jawaban berkisar antara:

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.



Tabel 3.2

Skala Likert

Jawaban	Skor atau nilai
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
RG = Ragu-ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Olahan peneliti

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

F. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner yang harus dihapus/diganti karena tidak mengukur yang hendak diukur. Menghitung nilai koefisien korelasi antardata pada masing-masing pernyataan dengan skor total yang telah dikoreksi dengan mengurangnya dari data pernyataan/pertanyaan tersebut. Lalu gunakan rumus korelasi product moment terkoreksi, dimana:

n = jumlah sampel

X = skor pertanyaan



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Y = skor total

r = koefisien korelasi

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2019:110) uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliability instrument (*Cronbach alpha*)

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total



$\sum ob 2$ = jumlah varians butir

X = nilai skor yang dipilih

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Analisis Deskriptif

a. Rata – rata hitung (*Mean*)

Cara menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing – masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$x = \sum \frac{Fi . Xi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata

Fi: Frekuensi pemilihan nilai

Xi: Skor (1, 2, 3, 4, 5)

n: Jumlah total frekuensi/ data yang digunakan

b. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden seperti umur, jenis kelamin dan status tempat tinggal. Analisis untuk menghitung persentase dengan rumus:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} x 100\%$$

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 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.

Keterangan:

P = Persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu

f_i = Banyak responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu

$\sum f_i$ = Jumlah total responden

c. Rata-rata Tertimbang

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot w_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata tertimbang

f_i = Frekuensi

w_i = Bobot masing-masing pertanyaan

n = Total jumlah responden

d. Rentang Skala

Setelah memperoleh nilai rata-rata, selanjutnya menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor di setiap variabel. Dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$range = \frac{m - p}{b}$$

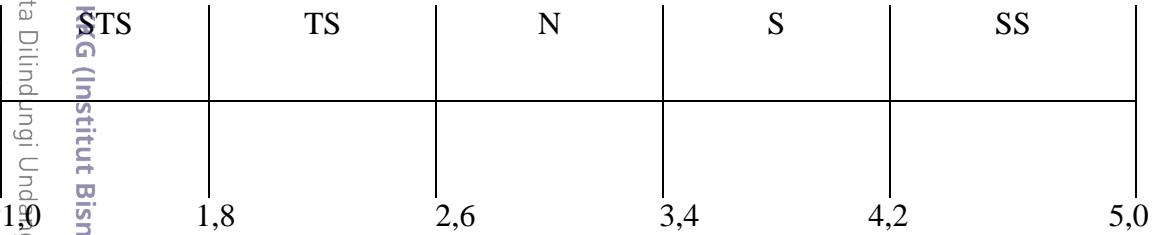


Keterangan:

m = Rata-rata tertinggi

p = Rata-rata terendah

b = Jumlah kelas / banyaknya kategori



Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Residual

Menurut Ghozali (2016:154), Uji normalitas residual dilakukan untuk melihat apakah residual yang dihasilkan dalam metode regresi berdistribusikan

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.



normal atau tidak. Model regresi yang baik hendak berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji statistik non parametik Kolmogrov-Smirnov, dengan hipotesis:

Ho: Data residual berdistribusi normal

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Ada pedoman pengambilan keputusan, yaitu:

- (1) Jika anda signifikansi (Sig) $> \alpha = 0,05$ maka data berdistribusi normal
- (2) Jika anda signifikansi (Sig) $< \alpha = 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

2) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas tetapi jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya homoskedastisitas. Kriteria uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas



2) Jika probabilitas < 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas

3) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya menjadi terganggu.

Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan variance inflation factor (VIF), dan korelasi Pearson antara variabel-variabel bebas. Pengujian dilihat dalam SPSS pada tabel *coefficients* kolom *collinearity statistics*. Data yang baik adalah data data yang tidak terjadi multikolinearitas.

Ada pedoman pengambilan keputusan, yaitu

- (1) Jika nilai pada kolom *tolerance* $> 0,1$ dan nilai pada kolom VIF (*variance inflation factor*) < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- (2) Jika nilai pada kolom *tolerance* $< 0,1$ dan nilai pada kolom VIF (*variance inflation factor*) > 10 , maka terjadi multikolinearitas.

4) Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen

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.



(Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing –masing variabel independen berhubungan positif atau negatif

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

X1 = Variable Kualitas Layanan

X2 = Variable Harga

a = Nilai konstanta

b₁,b₂ = Koefisien regresi

Tabel 3.3

Interpretasi Koefisien Regresi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber :Sugiyono (2013:250)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



5) Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{table} . Apabila $F_{hitung} > F_{table}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Kriteria pengambilan keputusan

Jika signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{table}$ maka H_0 ditolak (tidak ada pengaruh)

Jika signifikansi $\leq 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_a diterima (ada pengaruh)

Bila H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel-variabel-bebas yang diuji mempunyai hubungan yang bermakna dengan variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan program SPSS 20 for windows.

6) Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%), maka secara parsial atau individual

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.

variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga dengan sebaliknya.

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika t hitung $p < 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika t hitung $p > 0,05$ maka H_a diterima

7) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien berguna untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka menggunakan Adjusted R Square. Hasil perhitungan Adjusted R^2 dapat dilihat pada output *Modal Summary*. Pada kolom Adjusted R^2 dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

C Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis membahas hasil analisis dan pembahasan yang diawali dengan mendeskripsikan gambaran umum objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian berisi karakteristik objek penelitian. Lalu yang kedua dibahas hasil penelitian yang didapatkan dari hasilolahan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menyajikan proses analisis data statistik untuk dapat menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

Pada bagian akhir, penulis membahas pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh. Hasil Penelitian yang diperoleh juga dikaitkan dengan landasan teori.

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja.

Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, mitra kerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi.



Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang.

Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi on-line, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen.

JNE mengedepankan sumber daya manusia sekaligus teknologi sebagai bagian dari pengembangan. Dari mesin X-Ray, GPS, hingga alat komunikasi satelit.

Kehandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.

2. Sejarah berdirinya JNE

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soepranto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional.

Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak cipta milik BIKK (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 BIKKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKGG.



Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TiKi.

JNE membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung untuk dijadikan Kantor Pusat. Keduanya berada di Jakarta. Saat ini kantor pusat PT TikiJNE berada di Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat

Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia

Misi:

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



3. Logo JNE



© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Sumber: [Tribun Jogja - Tribunnews.com](http://TribunJogja-Tribunnews.com)

B. Analisis Deskriptif

Data diperoleh penulis dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE. Setelah penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner, tahap selanjutnya mengolah dan menganalisis data.

Uji Validitas

Penulis melakukan uji validitas terhadap 30 responden, hal ini dilakukan agar dapat diukur valid atau tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner dan merupakan data penelitian. Dari 23 pertanyaan yang diukur, semua pertanyaan valid.

Hasil perhitungan uji validitas menggunakan program SPSS 20.



Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas variabel kualitas layanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
JNE menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal sampai akhir.	0,744	0,361	Valid
Petugas JNE mengetahui keinginan konsumen yang melakukan pengaduan.	0,644	0,361	Valid
JNE memiliki pelayanan yang sesuai dengan apa dijanjikan	0,559	0,361	Valid
JNE memiliki Kesedian karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	0,587	0,361	Valid
Petugas JNE memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang melakukan pengaduan	0,580	0,361	Valid
Karyawan JNE memberikan layanan dengan ramah	0,614	0,361	Valid
Petugas JNE mampu memberikan solusi yang tepat bagi permasalahan konsumen	0,599	0,361	Valid
Petugas JNE selalu sopan dalam berbicara kepada konsumen	0,636	0,361	Valid
Petugas JNE selalu tanggap terhadap masalah yang disampaikan konsumen	0,728	0,361	Valid
JNE mengantarkan barang tanpa kerusakan	0,580	0,361	Valid
JNE mengantarkan barang dengan tepat waktu	0,614	0,361	Valid
JNE mengantarkan barang sesuai alamat penerimanya	0,692	0,361	Valid
JNE memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	0,728	0,361	Valid
JNE memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik	0,739	0,361	Valid
JNE memiliki fasilitas logistik yang mutakhir	0,438	0,361	Valid

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

1. Dilengkapi dengan pengantar dan penutup yang sesuai.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 20

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas variabel harga

Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
JNE memberikan harga pengiriman barang yang terjangkau	0,674	0,361	Valid
JNE memberikan harga pengiriman barang dengan kualitas pengiriman sesuai yang ditawarkan	0,679	0,361	Valid
JNE memberikan harga pengiriman barang sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	0,689	0,361	Valid
Promo yang dilakukan oleh JNE menarik	0,572	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 20

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas variabel kepuasan konsumen

Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Saya berniat melanjutkan menggunakan jasa pengiriman JNE kembali	0,693	0,361	Valid
Saya berniat untuk merekomendasikan jasa pengiriman barang JNE ke orang-orang	0,493	0,361	Valid
Saya kurang memperhatikan jasa pengiriman barang lain selain JNE	0,463	0,361	Valid
Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang lain selain JNE	0,528	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 20

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan data yang telah disajikan pada tabel-tabel diatas, data menunjukkan

C bahwa hasil seluruh instrumen dalam variabel-variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai instrumen pada *Pearson Correlation* lebih besar dari r hitung (0,361).

Uji Realibitas

Dari 24 pertanyaan hasil uji validitas akan diukur reliable atau tidak reliable instrument tersebut. Berikut ini hasil perhitungan reabilitas dengan menggunakan SPSS 20.

Tabel 4.4

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Konsumen

No.	Variabel	Cronback Alpha
1	Kualitas Layanan	0,876
2	Harga	0,720
3	Kepuasan Konsumen	0,777

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 20

Dari hasil perhitungan koefisien realibitas diperoleh Cronback's Alpha sebesar 0,876 untuk variabel kualitas layanan, 0,720 untuk variabel harga dan 0,777 untuk variabel kepuasan konsumen, dengan 30 responden dan 23 pertanyaan. Karena nilai cronback alpha yang diperoleh $> 0,60$, maka pertanyaan- pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



3. Profil Responden

Analisis persentase dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai profil responden yang mencakup jenis kelamin, umur, dan status tempat tinggal. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 120 orang, adapun gambaran yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Persentase Umur

Responden	Frekuensi	Persen (%)
< 17 tahun	2	1,7
18 - 25 tahun	64	53,3
26 – 32 tahun	23	19,2
33 – 40 tahun	2	1,7
> 50 tahun	29	24,2
Total	120	100

Sumber: Data Kuesioner, 2020

Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa umur responden yang terbanyak adalah usia pada kelas 18 – 25 tahun sebesar 53,3% dan yang paling sedikit adalah pada umur < 17 tahun dan umur 33 – 40 tahun sebesar 1,7%

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.6

Persentase Jenis Kelamin

Responden	Frekuensi	Persen (%)
Laki – Laki	45	37,5
Perempuan	75	62,5
Total	120	100

Sumber: Data Kuesioner, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan dengan persentase sebesar 62,5% dan sisanya sebesar 37,5% adalah responden Laki – Laki.

Tabel 4.7

Persentase Status Tempat Tinggal

Responden	Frekuensi	Persen (%)
Rumah sendiri	40	33,3
Dengan Orang tua	63	52,5
Dengan Saudara	6	5,0
Kontrakan	11	9,2
Total	120	100

Sumber: Data Kuesioner, 2020



Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa status tempat tinggal responden yang terbanyak adalah dengan Orang tua sebesar 52,5% dan yang paling sedikit adalah dengan saudara sebesar 5,0%

Rata-rata (mean)

Berikut adalah rata-rata dari data-data yang didapatkan:

- a. Analisis Variabel kualitas layanan

Tabel 4.8

Skore Rata-rata Variabel kualitas layanan

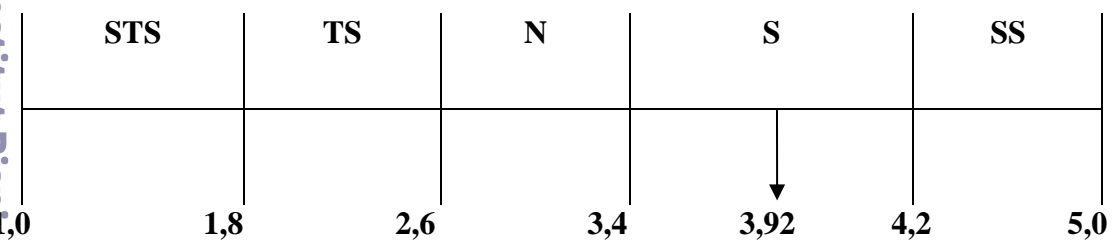
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	JNE menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal sampai akhir.	1	3	13	58	45	792	4,19
2	Petugas JNE mengetahui keinginan konsumen yang melakukan pengaduan.	1	12	39	38	30	984	3,70
3	JNE memiliki pelayanan yang sesuai dengan apa dijanjikan	3	7	24	57	29	941	3,85
4	JNE memiliki Kesedian karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	4	10	26	48	32	1,039	3,78
5	Petugas JNE memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang melakukan pengaduan	1	7	23	54	35	893	3,96
6	Karyawan JNE memberikan layanan dengan ramah	0	5	21	50	44	838	4,11

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.



7	Petugas JNE mampu memberikan solusi yang tepat bagi permasalahan konsumen	2	3	32	55	28	859	3,87
8	Petugas JNE selalu sopan dalam berbicara kepada konsumen	2	6	20	51	41	930	4,03
9	Petugas JNE selalu tanggap terhadap masalah yang disampaikan konsumen	2	2	22	63	31	815	3,99
10	JNE mengantarkan barang tanpa kerusakan	2	12	26	45	35	1,018	3,83
11	JNE mengantarkan barang dengan tepat waktu	0	9	25	47	39	916	3,97
12	JNE mengantarkan barang sesuai alamat penerimanya	2	9	22	45	42	995	3,97
13	JNE memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	4	4	44	41	27	968	3,69
14	JNE memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik	2	6	35	41	36	964	3,86
15	JNE memiliki fasilitas logistik yang mutakhir	1	2	26	52	39	829	4,05
Total								58,85
Mean								3,92

Sumber: Data Kuesioner 2020





Skore rata-rata dari variabel kualitas layanan pada tabel 4.8 menyimpulkan hasil 3,92 yang terletak di kolom setuju jadi banyak responden yang memilih setuju pada variabele kualitas

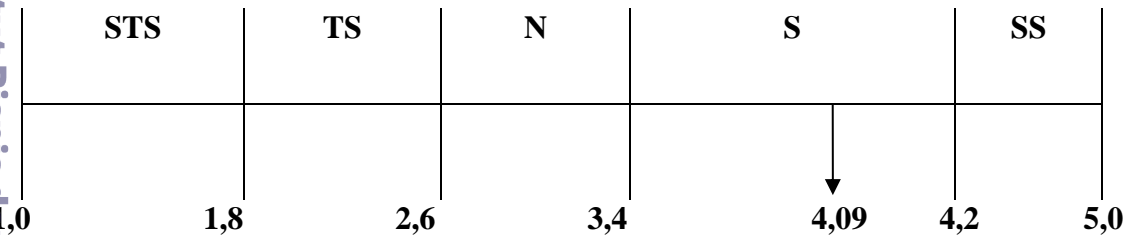
layanan.

Tabel 4.9

Skore Rata-rata Variabel Harga

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
JNE memberikan harga pengiriman barang yang terjangkau	1	3	38	42	36	889	3,91
JNE memberikan harga pengiriman barang dengan kualitas pengiriman sesuai yang ditawarkan	0	5	22	55	38	818	4,31
JNE memberikan harga pengiriman barang sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	1	2	14	54	49	786	4,23
Promo yang dilakukan oleh JNE menarik	3	2	32	47	36	927	3,93
Total							16,38
Mean							4,09

Sumber: Data Kuesioner 2020



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.



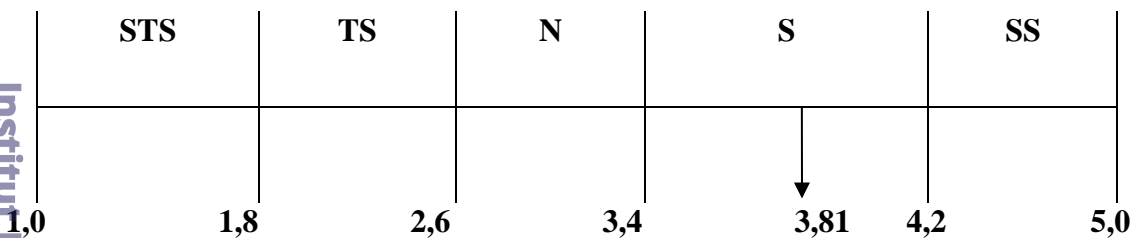
Skore rata-rata dari variabel harga pada tabel 4.9 menyimpulkan hasil 4,09 yang terletak di kolom setuju jadi banyak responden yang memilih setuju pada variable harga.

Tabel 4.10

Skore Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Saya berniat melanjutkan menggunakan jasa pengiriman JNE kembali	3	8	13	56	40	970	4,02
2	Saya berniat untuk merekomendasikan jasa pengiriman barang JNE ke orang-orang	0	8	23	54	35	869	3,97
3	Saya kurang memperhatikan jasa pengiriman barang lain selain JNE	11	9	28	51	21	1,145	3,52
4	Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang lain selain JNE	5	4	34	53	24	961	3,73
Total							15,24	
Mean							3,81	

Sumber: Data Kuesioner 2020



Skore rata-rata dari variabel kepuasan konsumen pada tabel 4.10 menyimpulkan hasil 3,81 yang terletak di kolom setuju jadi banyak responden yang memilih setuju pada variable kepuasan konsumen.

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Uji Asumsi Klasik

C Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mencari tahu apakah suatu distribusi data berada pada pola distribusi yang normal. Ada 3 instrument yang dilakukan dalam Uji Normalitas, antara lain Pendekatan Kolmogorov-Smirnov dan Histogram.

Gambar 4.11

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.67744152
	Absolute	.104
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data berdistribusi normal jika nilai signifikannya $> 0,05$. Berdasarkan data yang telah disajikan, data menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah 0.148, maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

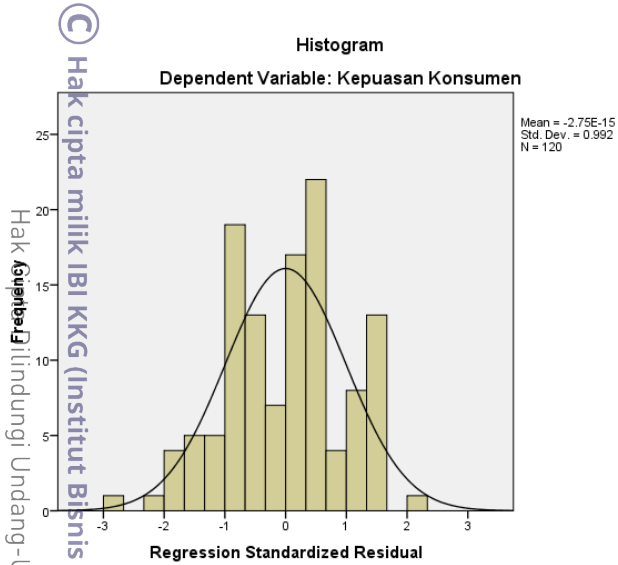
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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.

Gambar 4.13



Sumber: Olah data SPSS 20

Pada gambar Histogram tersebut menunjukkan bahwa kurva terbentuk pada pola yang normal. Kurva tersusun dari beberapa poin atau nilai sebelum -3 dan berakhir pada beberapa poin atau nilai di angka lebih dari 2. Histogram menunjukkan bahwa kurva terbentuk dan berdistribusi normal secara proporsional.

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.





b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.14

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.205	1.522		.135	.893
1 Kualitas Layanan	.030	.020	.138	1.506	.135
1 Harga	.003	.067	.004	.043	.966

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh nilai Sig. dari variabel kualitas layanan $0.135 > 0.05$, dan variabel harga $0.966 > 0.05$. Apabila semua nilai Sig. variabel di atas 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Multikolenieritas

Tabel 4.15

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	6.325	2.331		2.714	.008			
1 Kualitas Layanan	.011	.031	.029	.351	.726	.992	1.008	
1 Harga	.513	.102	.421	5.011	.000	.992	1.008	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.15, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga memiliki nilai yang sama yaitu VIF sebesar $1.008 < 10$ dan *Tolerance*

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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



0.992 > 0.1, maka dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel diatas tidak terjadi multikolinearitas.

6. Analisis Regresi Berganda

a. Uji Keberartian Berganda (Uji F)

Tabel 4.16

Hasil Uji Keberartian Berganda (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	187.851	2	93.925	12.882	.000
Residual	853.074	117	7.291		
Total	1040.925	119			

Sumber: Olah data SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa nilai F hitung yakni 12.882 dengan nilai Sig. sebesar $0.000 < 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi diatas dapat digunakan untuk memprediksi Y (kepuasan konsumen) atau dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dan harga dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen.

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.



b. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Tabel 4.17

Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.325	2.331		2.714	.008
Kualitas Layanan	.011	.031	.029	.351	.726
Harga	.513	.102	.421	5.011	.000

Sumber: Olah data SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.17, maka dapat diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Konsumen} = 6.325 + 0.011 \text{ Kualitas Layanan} + 0.513 \text{ Harga}$$

(1) Uji Hipotesis 1: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : \beta_1 > 0$, Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari tabel 4.17, diketahui nilai t sebesar $0.351 < t \text{ tabel } (1.97)$ dengan signifikan variabel kualitas layanan sebesar $0.726 / 2 > \alpha (0.05)$ yang

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.



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.

berarti tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

(2) Uji Hipotesis 2 : Harga berpengaruh positif terhadap Perilaku Pelanggan Pasca Pembelian.

$H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak ada pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : \beta_2 > 0$, Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen.

Dari tabel 4.17, diketahui nilai t sebesar $5.011 > t$ tabel (1.97) dengan signifikan variabel harga sebesar $0.000/2 < \alpha$ (0.05) yang berarti tolak H_0 atau tidak tolak H_a sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.18

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 ^a	.180	.166	.2.700

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Olah Data SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui bahwa korelasi antara variabel dependen (kepuasan konsumen) dengan R sebesar 0.166 berarti hubungan antara kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen sebesar 16.6%. Sedangkan untuk



koefisiensi determinasi (*R Square*) sebesar 0.180 yang berarti variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas layanan dan harga) adalah sebesar 18 % sedangkan sisanya ($100\% - 18\% = 82\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Hasil Analisis Profil Responden

Setelah melakukan analisis terhadap 120 orang responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang JNE, dilihat dari jenis kelamin pengguna jasa didapatkan data Perempuan sebesar 62,5% dan Laki – Laki sebesar 37,5%. Berdasarkan umur didapatkan, pengguna jasa JNE dengan umur 18 - 25 Tahun sebesar 53,3%, umur diatas 50 tahun sebesar 24,2%, umur 26 – 32 Tahun sebesar 19,2% . Berdasarkan status tempat tinggal, didapatkan bahwa lebih banyak yang tinggal dengan orang tua sebesar 52,5%, rumah sendiri sebesar 33,3%, Kontrakan sebesar 9,2% dan dengan Saudara sebesar 5%

2) Hasil Penelitian

Setelah melakukan uji SPSS dapat dilihat bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading. Hal ini dapat dilihat dari sig dalam Uji F bahwa $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil Uji t parsial menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen karena $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ sebesar $0,351 < 1,97$ dengan

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.

sig. sebesar $0,726 > 0,005$ dan harga sebesar $5,011 > 1,97$ dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dalam Tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Karena variabel kualitas layanan mempunyai sig. sebesar $0,135 > 0,05$ dan sig. variabel harga sebesar $0,966 > 0,05$. Dalam tabel 4.15 dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* sebesar $0,992 > 0,1$ dan VIF sebesar $1,008 < 10$.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil dari pengolahan data pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di jasa Kurir JNE Kelapa Gading, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading sudah baik
2. Harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading sudah bagus dibandingkan dengan jasa kurir lainnya seperti Ninja Express, Si Cepat, dll. Karena harganya tidaklah mahal
3. Banyak responden yang ingin kembali ke jasa JNE Kelapa Gading kembali
4. Terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis dapat menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi jasa pengiriman barang JNE
 - a. JNE adalah perusahaan jasa di bidang logistik yang terkenal di Indonesia. Diharapkan apa yang diberikan JNE sudah membuat masyarakat nyaman dalam memakai jasa 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,

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.



barang yang dikirim harus lebih dijaga keselamatannya agar tidak menimbulkan kerusakan barang yang akan dikirim, dan staf yang bekerja harus lebih memperhatikan keramahan dalam penanganan keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan JNE guna semakin meningkatkan loyalitas.

- b. 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.
- c. Membuat program-program tertentu bagi konsumen seperti memberikan potongan harga agar para pelanggan JNE akan semakin puas terhadap jasa pengiriman barang JNE

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen memiliki referensi yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Diharapkan juga untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel baik variabel intervening maupun moderating, dan juga menggabungkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan variabel lainnya dengan perkembangan pendidikan yang ada.

© Hak cipta milik IBI KKG (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 PUSTAKA

BUKU

1. Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Cooper, Donald R. dan Pamela S.Schindler, 2006, “*Bussines Research Methods*”, 9th edition. McGraw-Hill
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2*”. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid dua*, Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book Of SPSS*. Yogyakarta: STARTUP.
- Umar Husein (2019), *Metode Riset Manajemen Perusahaan. Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disertasi*. Gramedia: Jakarta

JURNAL

- Cynthia Violita Wijaya (2017), *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas BU RUDY*, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Hamonangan Sinaga, C., Sudiarta, I., & Sasrawan Mananda, I. (2016). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Wisatawan Nusantara pada Maskapai Lion Air di Bali*. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 4(2), 26-32.



Jarliyah Harfika, Nadiya Abdullah 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance Vol. XIV No. 1

Maulana, Ade Syarif (2016), "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*", Jurnal Ekonomi, November Vol. 7 No. 2

Natasha, Tumbel, dan S Moniharapon (2016), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien,(Studi pada Rumah Sakit Siloam Manado)*"Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 16 No. 01

Purnomo Edwin Setyo (2017), Jurnal: *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "BEST AUTOWORKS"*, Universitas Ciputra, Surabaya, diakses 31 July 2020, <http://C:/Users/User/Downloads/404-Article%20Text-754-1-10-20170731.pdf>

Peran jasa Pengiriman dalam perkembangan bisnis online saat ini, Diakses 12 Juni 2020, <https://www.berwirausaha.net/2018/01/peran-jasa-pengiriman-dalam-perkembangan-bisnis-online.html/>

Rasyid, Harun dan Agus Tri Indah (2018), *Pengaruh Inovasi dan Harga terhadap Kepuasan Pembelian sepeda motor Yamaha di kota Tangerang Selatan*, Jurnal BSI, Maret Vol. XVI No.1

Thungasal, Eddy Chandra dan Hotlan Siagian (2019), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari Gorontalo*, Jurnal Agora Vol.7 No.1.

REFERENSI WEBSITE

Bukti yang membuat konsumen tidak percaya dengan layanan JNE, Diakses pada 22 April 2022, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5810347/paket-jne-jtr-sudah-sebulan-lebih-belum-sampai-tujuan>

Daftar alamat agen JNE di Kelapa Gading, Diakses pada 23 Agustus 2020, <https://www.sakerapedia.com/2017/08/jne-kelapa-gading-informasi-alamat-dan.html>

Kasus Paket JNE yang rusak, Diakses pada 12 Agustus 2020, https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5130116/klaim-barang-rusak-tak-kunjung-ditanggapi-oleh-jne?_ga=2.23964921.290236356.1608740468-1426802577.1587977538

Konten Grafik Grafik Pemakaian Jasa pengiriman Barang, Diakses pada 16 September 2020 <https://trends.google.com/trends/explore?geo=ID&q=jne,pos%20indonesia.tiki.j%26t,sicepat>

Kiprah 24 Tahun JNE di Ranah Logistik, Diakses pada 22 April 2022 <https://swa.co.id/swa/trends/management/berebut-kue-logistik-yang-menggiurkan>

Penghargaan JNE tahun 2021, Diakses pada 22 April 2022 <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/penghargaan>

Paket JNE YES belum Sampai tahun 2018, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4304717/janjikan-satu-hari-diterima-paket-jne-yes-belum-sampai>

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.



Paket JNE JTR yaitu 3 unit televisi dari Surabaya tahun 2019, Diakses pada 22 Juli 2020 <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4524163/paket-tak-kunjung-sampai-kecewa-layanan-jne-jtr>

Perbedaan tarif harga Kurir tahun 2022, Diakses pada 22 April 2022 <https://shipper.id/shipping>

Pertumbuhan penyedia jasa terutama JNE dan jenis kurir lainnya, Diakses pada 22 April 2022 <http://repository.stei.ac.id/3193/2/BAB%201.pdf>

Website JNE, diakses 09 Oktober 2020 <https://www.jne.co.id>

Tabel Uji t, <https://www.slideshare.net/trisnadi16983/tabel-nilai-kritis-distribusi-t>



© Hak cipta milik IBI KKG (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.

LAMPIRAN

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.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir pada kampus Kwik Kian Gie school of business (IBII). Saya sedang melakukan skripsi mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading.

Oleh karena itu, saya ingin meminta sedikit waktu bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kesediaan dan kesungguhan anda sangat berarti dalam membantu saya untuk memperoleh data yang akurat. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.



Profil Responden

Cara mengisinya dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

1. Nama:

2. Usia

a. < 17 tahun

d. 33 – 40 tahun

b. 18 – 25 tahun

e. > 50 tahun

c. 26 – 32 tahun

3. Jenis Kelamin

a. Laki – laki

b. Perempuan

4. Status Tempat Tinggal

a. Rumah Sendiri

d. Kontrakan

b. Dengan Orang Tua

c. Dengan saudara

5. Apakah anda sudah pernah menggunakan JNE?

a. Ya

b. Tidak (silahkan berhenti disini)

6. Dari mana anda mengetahui tentang JNE?

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.



- a. Teman
- b. Saudara
- c. Internet
- d. Iklan

7. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan JNE?

- a. < 2 tahun
- b. 3 – 4 tahun
- c. 5 – 6 tahun
- d. > 6 tahun

8. Kapan terakhir kali anda bertransaksi dengan JNE?

- a. < 1 bulan yang lalu
- b. 1 bulan yang lalu
- c. 3 bulan yang lalu
- d. > 6 bulan yang lalu

Keterangan Pengisian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

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 IBKKG.

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





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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 2 HASIL PRA KUESIONER

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4
4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2
6	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5
7	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2
8	3	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4
9	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
11	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4
12	3	5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
14	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4
15	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4
16	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
17	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
18	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4
19	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
20	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
21	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
22	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
23	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
24	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5
25	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



26	2	3	2	4	5	4	3	3	3	5	4	3
27	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3
28	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
30	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	KL 13	KL 14	KL 15	HG 1	HG 2	HG 3	HG 4	HG 5	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4
1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3
4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2
5	3	2	4	3	4	5	4	3	3	2	4	3
6	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3
8	5	5	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2
9	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
10	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3
11	4	2	3	5	4	4	4	3	3	2	3	2
12	3	1	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3
13	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4
14	4	2	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3
15	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2
16	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
17	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	3	4
20	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3
21	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4
22	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
24	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3
25	2	2	4	1	3	3	2	5	3	2	3	3
26	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Untuk pengutipan yang tidak menuliskan nama pengarang, b. Untuk penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	4	3	2	3	4	5	4	4	2	4	2
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	4	3	2	5	5	4	4
5	3	4	4	4	4	2	2	5	3	4	5

1

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

Hak Cipta Dilindungi

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.

Lampiran 3

Hasil Kuesioner Variabel kualitas layanan

NO.	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	5	4	5	4	2	4	3	5	5
5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
12	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
14	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	4	4
21	3	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	4
22	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4
23	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5
24	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4
25	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4
26	5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5
27	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2
28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
29	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4



30	4	2	3	2	3	5	4	4	3	5	3	2
31	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5
32	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2
33	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4
34	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
35	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3
36	5	5	4	2	4	4	4	3	3	1	4	4
37	5	5	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3
38	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2
40	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4
41	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5
42	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
43	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
45	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3
46	3	2	2	5	2	5	3	3	3	3	2	3
47	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
48	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2
49	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	5	1
50	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4
51	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4
52	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5
53	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3
54	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	3	2
55	4	2	3	4	3	4	3	2	1	4	2	2
56	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
59	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4
61	5	1	3	1	5	5	4	5	4	2	4	4
62	4	3	4	1	4	5	3	5	5	5	5	4
63	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4
64	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	3	1	5	3	5	5	5	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
68	5	5	4	3	4	2	3	2	3	4	5	4
69	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
70	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5

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.



73	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5
74	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2
76	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
77	4	4	2	3	2	1	2	4	1	2	1	2
78	4	5	4	4	5	4	1	5	4	5	5	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3
81	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	2
82	5	4	3	2	3	2	3	5	4	4	5	4
83	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4
84	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5
85	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5
86	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5
87	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5
88	2	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	5
89	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
91	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
92	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
93	3	3	5	3	3	4	3	4	4	2	4	4
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
95	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5
96	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
97	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
98	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	5
99	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
100	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3
101	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5
103	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
104	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
107	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
108	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
109	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	5
110	4	3	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5
111	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	2	5
115	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4

1. Dilarang menutip 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.



116	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
117	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
118	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
119	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
120	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3

Hasil Kuesioner Variabel Harga dan kepuasan konsumen

KL 13	KL 14	KL 15	HG 1	HG 2	HG 3	HG 4	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4
3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3
1	4	1	4	5	5	1	4	4	4	1
4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
5	5	5	3	5	3	3	5	2	4	5
3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3
5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5
5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	2	5	4	5	5	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4
5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

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. Penulisan 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.



5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5
1	3	4	5	5	5	4	3	4	5	1
3	3	3	5	5	5	1	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4
3	3	4	3	4	5	4	5	5	1	5
4	4	4	3	4	5	4	5	5	1	5
3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4
3	4	5	4	5	5	5	5	5	1	3
4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4
3	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5
2	3	4	3	4	4	5	4	4	2	2
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	5	5	2	2	5	4	5	4	4	2
3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4
4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4
3	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4
1	1	5	3	4	4	5	5	3	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
1	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4
3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3
3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1	3
3	4	4	3	3	1	1	2	3	2	2	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
2	1	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	2	4	3	4	4	4	4	2	4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	1	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3
2	3	3	1	2	4	3	4	4	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3
4	5	4	3	4	4	4	4	1	4	1	3
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3
4	4	3	3	5	5	3	5	5	4	3	4
4	3	4	3	5	5	3	2	3	4	4	4
5	5	5	3	4	5	3	2	4	5	3	3
4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5
5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3
4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	3
5	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	2
4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3
4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4
3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3
3	3	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3
5	5	4	4	5	2	4	2	3	4	4	4
3	3	3	3	3	2	4	2	4	5	5	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5
3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5
4	3	5	3	3	4	4	4	3	1	1
4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	1
5	5	5	3	3	4	4	2	2	1	1
5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
3	3	5	5	3	5	5	4	3	1	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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.

Data Profile Responden

No.	Umur	Jenis Kelamin	Tempat Tinggal
1	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
2	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
3	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan saudara
4	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
5	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
6	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
7	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
8	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
9	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
10	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
11	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
12	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
13	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
14	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
15	< 17 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
16	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
17	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
18	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
19	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
20	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
21	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
22	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
23	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
24	18 - 25 tahun	Laki - laki	0
25	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
26	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
27	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
28	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua



C 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.

29	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
30	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
31	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
32	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
33	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
34	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
35	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
36	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
37	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
38	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
39	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
40	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
41	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
42	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan saudara
43	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
44	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
45	26 - 32 tahun	Perempuan	Kontrakan
46	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
47	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
48	> 50 tahun	Perempuan	Dengan saudara
49	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
50	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
51	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
52	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
53	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
54	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
55	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
56	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
57	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
58	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
59	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
60	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
61	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
62	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
63	> 50 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
64	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
65	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
66	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
67	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
68	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
69	> 50 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua



C 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 menyalin 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.

70	26 - 32 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
71	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
72	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
73	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
74	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
75	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
76	26 - 32 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
77	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
78	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
79	26 - 32 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
80	33 - 40 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
81	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
82	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
83	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
84	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
85	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
86	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
87	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
88	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
89	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
90	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
91	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
92	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
93	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
94	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
95	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
96	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
97	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
98	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
99	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
100	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
101	33 - 40 tahun	Laki - laki	Kontrakan
102	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
103	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
104	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
105	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
106	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
107	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
108	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
109	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
110	26 - 32 tahun	Laki - laki	Kontrakan



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 3
Hasil Output

1. Uji Validitas

111	< 17 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
112	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
113	26 - 32 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
114	26 - 32 tahun	Perempuan	Kontrakan
115	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
116	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
117	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
118	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
119	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
120	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas layanan	54.64	55.291	.457	.841
KL2	55.13	52.839	.524	.837
KL3	54.98	53.092	.534	.836
KL4	55.05	52.939	.482	.840
KL5	54.88	53.068	.572	.834
KL6	54.73	56.554	.321	.848
KL7	54.97	54.402	.486	.839
KL8	54.81	53.770	.489	.839
KL9	54.84	54.017	.553	.836
KL10	55.01	52.445	.530	.837
KL11	54.87	53.596	.512	.838
KL12	54.87	52.806	.519	.837
KL13	55.14	54.997	.374	.846
KL14	54.98	53.974	.452	.841
KL15	54.78	55.852	.384	.844

Item-Total Statistics

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.



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga	12.21	3.393	.520	.551
HG2	12.07	3.676	.491	.575
HG3	11.88	3.902	.440	.608
HG4	12.19	3.736	.360	.666

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan konsumen	11.21	5.309	.559	.655
KK2	11.26	5.521	.605	.637
KK3	11.71	5.301	.405	.759
KK4	11.50	5.294	.572	.648

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	15

Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	4

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

3. Profil Responden

a. Profil Responden Berdasarkan Usia

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



Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 17 tahun	2	1.7	1.7	1.7
18 - 25 tahun	64	53.3	53.3	55.0
26 - 32 tahun	23	19.2	19.2	74.2
33 - 40 tahun	2	1.7	1.7	75.8
> 50 tahun	29	24.2	24.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - laki	45	37.5	37.5	37.5
Perempuan	75	62.5	62.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

c. Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rumah Sendiri	40	33.3	33.3	33.3
Dengan orang tua	63	52.5	52.5	85.8
Dengan saudara	6	5.0	5.0	90.8
Kontrakan	11	9.2	9.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

d.

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

Kualitas layanan

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Hak Cipta Dilindungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	3	2.5	2.5	3.3
3	13	10.8	10.8	14.2
4	58	48.3	48.3	62.5
5	45	37.5	37.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	12	10.0	10.0	10.8
3	39	32.5	32.5	43.3
4	38	31.7	31.7	75.0
5	30	25.0	25.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.5	2.5	2.5
2	7	5.8	5.8	8.3
3	24	20.0	20.0	28.3
4	57	47.5	47.5	75.8
5	29	24.2	24.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

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.



Valid	1	4	3.3	3.3	3.3
	2	10	8.3	8.3	11.7
	3	26	21.7	21.7	33.3
	4	48	40.0	40.0	73.3
	5	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.8	.8	.8
	2	7	5.8	6.7
	3	23	19.2	25.8
	4	54	45.0	70.8
	5	35	29.2	100.0
	Total	120	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4.2	4.2	4.2
	3	21	17.5	21.7
	4	50	41.7	63.3
	5	44	36.7	100.0
	Total	120	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.7	1.7
	2	3	2.5	4.2

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3	32	26.7	26.7	30.8
4	55	45.8	45.8	76.7
5	28	23.3	23.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	6	5.0	5.0	6.7
3	20	16.7	16.7	23.3
4	51	42.5	42.5	65.8
5	41	34.2	34.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	2	1.7	1.7	3.3
3	22	18.3	18.3	21.7
4	63	52.5	52.5	74.2
5	31	25.8	25.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

1. Ditaring 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Valid	1	2	1.7	1.7	1.7
	2	12	10.0	10.0	11.7
	3	26	21.7	21.7	33.3
	4	45	37.5	37.5	70.8
	5	35	29.2	29.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	7.5	7.5
	3	25	20.8	28.3
	4	47	39.2	67.5
	5	39	32.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.7	1.7
	2	9	7.5	9.2
	3	22	18.3	27.5
	4	45	37.5	65.0
	5	42	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0

KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.3	3.3
	2	4	3.3	6.7

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.



3	44	36.7	36.7	43.3
4	41	34.2	34.2	77.5
5	27	22.5	22.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	6	5.0	5.0	6.7
3	35	29.2	29.2	35.8
4	41	34.2	34.2	70.0
5	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	2	1.7	1.7	2.5
3	26	21.7	21.7	24.2
4	52	43.3	43.3	67.5
5	39	32.5	32.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

Harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

1. Ditaring 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.



Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	3	2.5	2.5	3.3
	3	38	31.7	31.7	35.0
	4	42	35.0	35.0	70.0
	5	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

HG2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.2	4.2
	3	22	18.3	22.5
	4	55	45.8	68.3
	5	38	31.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0

HG3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8
	2	2	1.7	2.5
	3	14	11.7	14.2
	4	54	45.0	59.2
	5	49	40.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



HG4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.5	2.5	2.5
2	2	1.7	1.7	4.2
3	32	26.7	26.7	30.8
4	47	39.2	39.2	70.0
5	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.5	2.5	2.5
2	8	6.7	6.7	9.2
3	13	10.8	10.8	20.0
4	56	46.7	46.7	66.7
5	40	33.3	33.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	6.7	6.7	6.7
3	23	19.2	19.2	25.8
4	54	45.0	45.0	70.8
5	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

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.



KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	9.2	9.2	9.2
2	9	7.5	7.5	16.7
3	28	23.3	23.3	40.0
4	51	42.5	42.5	82.5
5	21	17.5	17.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	4.2	4.2	4.2
2	4	3.3	3.3	7.5
3	34	28.3	28.3	35.8
4	53	44.2	44.2	80.0
5	24	20.0	20.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.67744152
	Absolute	.104
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148

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

1. Ditaring 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.



- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Kualitas Layanan	.030	.020	.138	1.506	.135
	Harga	.003	.067	.004	.043	.966

a. Dependent Variable: Abs_RES

7. Uji Multikolenieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	KL	.011	.031	.029	.351	.726	.992	1.008
	HG	.513	.102	.421	5.011	.000	.992	1.008

a. Dependent Variable: KK

8. Analisis Regresi Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	187.851	2	93.925	12.882	.000 ^b
	Residual	853.074	117	7.291		
	Total	1040.925	119			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), HG, KL

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
41	0,680521	1,302543	1,682878	2,019541	2,420803	2,701181	3,301273
42	0,680376	1,302035	1,681952	2,018082	2,418470	2,698066	3,295951
43	0,680238	1,301552	1,681071	2,016692	2,416250	2,695102	3,290890
44	0,680107	1,301090	1,680230	2,015368	2,414134	2,692278	3,286072
45	0,679981	1,300649	1,679427	2,014103	2,412116	2,689585	3,281480
46	0,679861	1,300228	1,678660	2,012896	2,410188	2,687013	3,277098
47	0,679746	1,299825	1,677927	2,011741	2,408345	2,684556	3,272912
48	0,679635	1,299439	1,677224	2,010635	2,406581	2,682204	3,268910
49	0,679530	1,299069	1,676551	2,009575	2,404892	2,679952	3,265079
50	0,679428	1,298714	1,675905	2,008559	2,403272	2,677793	3,261409
51	0,679331	1,298373	1,675285	2,007584	2,401718	2,675722	3,257890
52	0,679237	1,298045	1,674689	2,006647	2,400225	2,673734	3,254512
53	0,679147	1,297730	1,674116	2,005746	2,398790	2,671823	3,251268
54	0,679060	1,297426	1,673565	2,004879	2,397410	2,669985	3,248149
55	0,678977	1,297134	1,673034	2,004045	2,396081	2,668216	3,245149
56	0,678896	1,296853	1,672522	2,003241	2,394801	2,666512	3,242261
57	0,678818	1,296581	1,672029	2,002465	2,393568	2,664870	3,239478
58	0,678743	1,296319	1,671553	2,001717	2,392377	2,663287	3,236795
59	0,678671	1,296066	1,671093	2,000995	2,391229	2,661759	3,234207
60	0,678601	1,295821	1,670649	2,000298	2,390119	2,660283	3,231709
61	0,678533	1,295585	1,670219	1,999624	2,389047	2,658857	3,229296
62	0,678467	1,295356	1,669804	1,998972	2,388011	2,657479	3,226964
63	0,678404	1,295134	1,669402	1,998341	2,387008	2,656145	3,224709
64	0,678342	1,294920	1,669013	1,997730	2,386037	2,654854	3,222527
65	0,678283	1,294712	1,668636	1,997138	2,385097	2,653604	3,220414
66	0,678225	1,294511	1,668271	1,996564	2,384186	2,652394	3,218368
67	0,678169	1,294315	1,667916	1,996008	2,383302	2,651220	3,216386
68	0,678115	1,294126	1,667572	1,995469	2,382446	2,650081	3,214463
69	0,678062	1,293942	1,667239	1,994945	2,381615	2,648977	3,212599
70	0,678011	1,293763	1,666914	1,994437	2,380807	2,647905	3,210789
71	0,677961	1,293589	1,666600	1,993943	2,380024	2,646863	3,209032
72	0,677912	1,293421	1,666294	1,993464	2,379262	2,645852	3,207326
73	0,677865	1,293256	1,665996	1,992997	2,378522	2,644869	3,205668
74	0,677820	1,293097	1,665707	1,992543	2,377802	2,643913	3,204056
75	0,677775	1,292941	1,665425	1,992102	2,377102	2,642983	3,202489
76	0,677732	1,292790	1,665151	1,991673	2,376420	2,642078	3,200964
77	0,677689	1,292643	1,664885	1,991254	2,375757	2,641198	3,199480
78	0,677648	1,292500	1,664625	1,990847	2,375111	2,640340	3,198035
79	0,677608	1,292360	1,664371	1,990450	2,374482	2,639505	3,196628
80	0,677569	1,292224	1,664125	1,990063	2,373868	2,638691	3,195258

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

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.