



ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TIKI DAN J&T DI WILAYAH

KELAPA GADING

Oleh:

Nama : Meriyanti

NIM : 28160387

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JULI 2020

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TIKI DAN J&T DI WILAYAH
KELAPA GADING**

Diajukan Oleh:

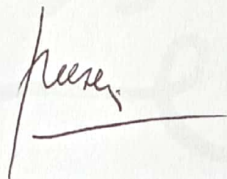
Nama : Meriyanti

NIM : 28160387

Jakarta, 08 Juli 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Prof. Dr. Husein Umar SE, MM, MBA)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

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

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



ABSTRAK

Meriyanti / 28160387 / 2020 / Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen TIKI dan J&T di wilayah Kelapa Gading / Pembimbing: Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi yang mana masing-masing variabel berdampak terhadap kepuasan konsumen pada layanan jasa pengiriman TIKI & J&T di wilayah Kelapa Gading.

Kualitas layanan ditinjau dari tiga dimensi yaitu tangibles, responsiveness dan empathy. Harga dilihat dari tiga dimensi yaitu Keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dan manfaat, daya saing harga. Lokasi dilihat dari 3 dimensi yaitu visibilitas, tempat parkir dan akses. Kemudian kepuasan konsumen dilihat dari 3 dimensi yaitu kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Sampel dari penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan layanan jasa pengiriman TIKI dan J&T yang ada di wilayah Kelapa Gading. Banyaknya sampel adalah 100 responden pada periode penelitian Oktober 2019 – Januari 2020. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik nonprobability sampling dengan menggunakan judgement sampling, dimana teknik ini tidak mempertimbangkan peluang bagi setiap orang untuk terpilih menjadi sampel, berdasarkan pada penilaian peneliti. Teknik analisis data untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis menggunakan model persamaan struktural (Structural Equation Modelling) melalui program SPSS dan LISREL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh harga tidak kuat dalam penelitian karena penulis tidak menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah 2 dari 3 hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Harga, lokasi, dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Meriyanti / 28160387/2020 / Analysis of the Effect of Service Quality, Price and Location on Consumer Satisfaction of TIKI and J&T in Kelapa Gading / Advisor: Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.

This study aims to examine the effect of service quality, price, and location where each variable has an impact on customer satisfaction with TIKI & J&T delivery services in Kelapa Gading.

Quality of service in terms of three dimensions, namely tangibles, responsiveness and empathy. Prices seen from three dimensions, namely price affordability, price suitability with benefit, price competitiveness. Location is seen from 3 dimensions, namely visibility, parking and access. Then consumer satisfaction is seen from 3 dimensions, namely conformity of expectations, interest in revisiting, and willingness to recommend.

The sample of this study is people who have used TIKI and J&T delivery services in the Kelapa Gading area. The number of samples was 100 respondents in the study period October 2019 - January 2020. The sampling technique used was a nonprobability sampling technique using judgment sampling, where this technique did not consider opportunities for everyone to be selected as a sample, based on the researcher's judgment. Data analysis techniques to test each variable and test hypotheses using structural equation modeling (Structural Equation Modeling) through SPSS and LISREL programs.

The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. The effect of prices is not strong in the study because the authors did not find any positive and significant effect between prices on consumer satisfaction. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that 2 of the 3 existing hypotheses have been shown to have positive and significant direct effect.

Keywords : Service Quality, Price, Location, and Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas penyertaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Kwik Kian Gie School of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada penulis. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Kwik Kian Gie School of Business yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
3. Seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa mendukung, membantu, mendoakan dan memberikan dukungan dengan tulus sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. B.A yang selalu memberikan semangat dukungan dengan tulus sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu



5. Teman – teman penulis khususnya Angel, Feren, Aditya, Nanda, Andre, Kelvin, Gloria

yang telah berjasa dalam memberikan inspirasi, bantuan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Orang – orang yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner serta kepada seluruh pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak keterbatasan. Namun, penulis telah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Juli 2020

Meriyanti

© 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.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Batasan Masalah.....	18
D. Batasan Penelitian.....	18
E. Rumusan Penelitian.....	18
F. Tujuan Penelitian.....	19
G. Manfaat Penelitian.....	19

© Hak cipta milik IBIKKG (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 KAJIAN PUSTAKA 21

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A.	Dasar Teori.....	21
1	Kualitas Layanan / Jasa.....	21
a.	Definisi Kualitas Layanan.....	21
b.	Dimensi Kualitas Layanan	23
c.	Indikator Kualitas Layanan	25
2	Harga.....	27
a.	Definisi Harga.....	27
b.	Dimensi Harga	28
3	Lokasi.....	29
a.	Definisi Lokasi.....	29
b.	Dimensi Lokasi	32
4.	Kepuasan Konsumen.....	33
a.	Definisi Kepuasan Konsumen.....	33
b.	Dimensi Kepuasan Konsumen	34
c.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
d.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	36
e.	Metode pengukuran Kepuasan Konsumen.....	37
B.	Penelitian Terdahulu	39

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.	Kerangka Pemikiran.....	45
©	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	46
	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
	Hipotesis Penelitian	49
BAB I	METODE PENELITIAN.....	50
	A. Objek Penelitian.....	50
	B. Desain Penelitian	50
	C. Variabel Penelitian.....	52
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
	E. Teknik Pengambilan Sampel	59
	F. Teknik Analisis Data.....	60
	1. Evaluasi Model Pengukuran.....	60
	2. Analisa Deskriptif.....	61
	3. Skala Likert.....	63
	4. Penilaian Goodness of Fit.....	64
	5. Penilaian Model structural.....	65
	6. Pembangunan Path Diagram.....	66
BAB II	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
	1. Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat TIKI	69
	2. Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat J&T.....	73
	B. Uji Instrumen	76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBKKG 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 IBKKG.

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



1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	78
C. Karakteristik Responden	79
D. Analisis Deskriptif	80
1. Analisis Kualitas Layanan.....	83
a. Skor Rata Rata Kualitas Layanan.....	83
b. Persentase Kualitas Layanan.....	85
2. Analisis Harga.....	91
a. Skor Rata Rata Harga.....	91
b. Persentase Harga.....	93
3. Analisis Lokasi.....	98
a. Skor Rata Rata Lokasi.....	98
b. Persentase Lokasi.....	100
4. Analisis Kepuasan Konsumen.....	106
a. Skor Rata Kepuasan Konsumen.....	106
b. Persentase Kepuasan Konsumen.....	109
E. Analisis Pengaruh Antar Variabel.....	116
1. Measurement Model.....	116
a. Uji Validitas.....	117
b. Uji reliabilitas.....	121
2. Uji Struktural Model.....	124
a. Penilaian Model Fit.....	124
b. Analisis Hubungan Kasual dan Pengujian Hipotesis.....	128
F. Pembahasan.....	131
BAB 7 SIMPULAN DAN SARAN	135
A. Simpulan	135
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	141

Hak Cipta milik IBIKKG (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.

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Data pengguna jasa pengiriman TIKI dan J&T	6
Tabel 2	: Hasil Pra Penelitian	10
Tabel 3	: Gap Research.....	15
Tabel 1	: Penelitian Terdahulu Mengenai kualitas layanan, Harga, Lokasi dan kepuasan konsumen.....	39
Tabel 1	: Pengukuran variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 2	: Pengukuran variabel Harga	54
Tabel 3	: Pengukuran variabel Lokasi	56
Tabel 4	: Pengukuran variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 1	: Hasil Uji Validitas	77
Tabel 2	: Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.3	: Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Pengiriman TIKI dan J&.....	79
Tabel 4	: Persentase Responden Berdasarkan Pemilihan penggunaan Jasa Pengiriman.	79
Tabel 5	: Persentase Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 6	: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 7	: Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 8	: Persentase Responden Berdasarkan Intensitas Pemakaian	82

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

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





Tabel 4.9	: Skor Rata Rata Kualitas Layanan.....	83
Tabel 4.10	: Persentase Kualitas Layanan (penampilan Petugas Bersih dan rapi).....	85
Tabel 4.11	: Persentase Kualitas Layanan (Jasa Pengiriman memiliki fasilitas fisik pendukung, seperti kamar kecil, ruang pelayanan yang nyaman dan bersih)	85
Tabel 4.12	: Persentase Kualitas Layanan (Jasa pengiriman memiliki peralatan teknologi canggih sehingga memudahkan proses pelayanan)	86
Tabel 4.13	: Persentase Kualitas Layanan (Petugas ramah dalam melayani pelanggan) ...	87
Tabel 4.14	: Persentase Kualitas Layanan (Petugas sopan santun daalam melayani pelanggan).....	
Tabel 4.15	: Persentase Kualitas Layanan (petugas tidak membeda bedakan dalam melayani pelanggan).....	89
Tabel 4.16	: Persentase Kualitas Layanan (petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pelanggan)	89
Tabel 4.17	: Persentase Kualitas Layanan (petugas merespon semua keluhan pelanggan).. ...	
Tabel 4.18	: Persentase Kualitas Layanan (petugas melayani dengan cermat)	91
Tabel 4.19	: Skor Rata Rata Harga	92
Tabel 4.20	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan sudah terjangkau)	93

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Tabel 4.21	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan bervariasi sesuai dengan durasi pengisian).....	
Tabel 4.22	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan setara dengan manfaat layanan diapakannya).....	
Tabel 4.23	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan lebih bermanfaat dari para pesaing).....	95
Tabel 4.24	: Persentase Harga (Harga pengiriman lebih murah dari para pesaing).....	96
Tabel 4.25	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan para pesaing).....	96
Tabel 4.26	: Persentase Harga (Harga yang ditawarkan lebih ekonomis dari pesaing).....	97
Tabel 4.27	: Skor Rata Rata Lokasi.....	98
Tabel 4.28	: Persentase Lokasi (Gerai mudah untuk ditemukan oleh pelanggan).....	100
Tabel 4.29	: Persentase Lokasi (Gerai dekat dengan tempat tinggal anda).....	100
Tabel 4.30	: Persentase Lokasi (Gerai dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan).....	101

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 IBKKG.

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



Tabel 4.31	: Persentase Lokasi (Gerai memiliki tempat parkir yang memadai bagi para pelanggan)	102
Tabel 4.32	: Persentase Lokasi (Gerai memiliki tempat parkir yang aman bagi pelanggan)	103
Tabel 4.33	: Persentase Lokasi (Gerai memiliki ruangan yang luas)	103
Tabel 4.34	: Persentase Lokasi (Gerai mudah untuk dijangkau kendaraan pribadi dan transportasi umum)	104
Tabel 4.35	: Persentase Lokasi (Gerai terletak didekat pusat keramaian)	105
Tabel 4.36	: Persentase Lokasi (Gerai terletak disekitar jalan utama)	106
Tabel 4.37	: Skor Rata Rata Kepuasan Konsumen	107
Tabel 4.38	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan dibandingkan jasa pengiriman lainnya)	109
Tabel 4.39	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya merasa karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya)	110
Tabel 4.40	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya merasa puas karena fasilitas penunjang yang diberikan sesuai dengan harapan saya)	110
Tabel 4.41	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya akan selalu menggunakan jasa pengiriman karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan)	111

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.42	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai).....	112
Tabel 4.43	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan layanan sangat memuaskan).....	113
Tabel 4.44	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan).....	114
Tabel 4.45	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena fasilitas penunjang sangat memuaskan).....	115
Tabel 4.46	: Persentase Kepuasan Konsumen (Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena harapan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh).....	116
Tabel 4.47	: Kualitas Layanan (Factor Loading).....	117
Tabel 4.48	: Kualitas Layanan (Factor Loading).....	118
Tabel 4.49	: Harga (Factor Loading).....	118
Tabel 4.50	: Lokasi (Factor Loading).....	119
Tabel 4.51	: Lokasi (Factor Loading).....	120
Tabel 4.52	: Kepuasan Konsumen (Factor Loading).....	120
Tabel 4.53	: Kualitas Layanan (Reliabilitas).....	121

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 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.



Tabel 4.54	: Harga (Reliabilitas).....	122
Tabel 4.55	: Lokasi (Reliabilitas).....	122
Tabel 4.56	: Kualitas Layanan (Reliabilitas).....	123
Tabel 4.57	: Goodness Of Fit Statistic.....	124
Tabel 4.58	: Pengaruh Langsung antar variabel.....	130

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	: Layanan Jasa Pengiriman tertinggi tahun 2018.....	5
Gambar	2.1	: Skema Kerangka Pemikiran	49
Gambar	3.1	: Path Diagram	65
Gambar	4.1	: Logo Jasa Pengiriman TIKI.....	69
Gambar	4.2	: Logo Jasa pengiriman J&T.....	73
Gambar	4.3	: Tarif layanan Jasa Pengiriman TIKI dan J&T	76
Gambar	4.4	: Nilai T value Model Struktural.....	128
Gambar	4.5	: Nilai Standarized Solution Model Struktural	130

Hak cipta milik IBIKKG (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.

