

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG TUBAN
(Studi Pada Pelanggan JNE Cabang Tuban)

SKRIPSI



Oleh:
OKI RENGGA PARITRANA SABITA

NPM. 1642010104

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG TUBAN

(Studi Kasus Pada Pelanggan JNE Cabang Tuban)

Disusun Oleh:

OKIRENGGA PARITRANA SABITA

NPM. 1642010104

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi:

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dra. Lia Nirawati, M.Si

NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Tuban

Disusun Oleh :

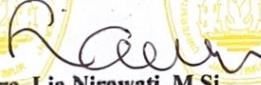
OKI RENGGA PARITRANA SABITA

NPM 1642010104

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Pengaji Proposal Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 26 Mei 2023

Menyetujui

PEMBIMBING UTAMA


Dra. Lia Nirawati, M.Si.
NIP. 196009241993032001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Budi Prabowo, S.Sos., MM
196210161988031001

2. Sekretaris


Dr Acep Samsudin, S.Sos., M.A.
NIP. 21119771204337.

3. Anggota


Dra. Lia Nirawati, M.Si.
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratmaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua sehingga penulit dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Walaupun hasilnya masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pembimbing. Penyusunan skripsi dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan perhatian dan kesabaran meluangkan waktu untuk peneliti.

Terimakasih penulis ucapan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua dan Keluarga yang telah memberi kesempatan dan dukungan hingga penulis mendapatkan gelar Sarjana.
5. Rekan – rekan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat dan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsiini.

Tanpa bimbingan dari beliau mungkin penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas ini sesuai dengan format yang berlaku. Saya menyadari, dalam makalah ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran dari pihak pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

OKI RENGGA PARITRANA SABITA, PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG TUBAN

Berkembangnya sejumlah perusahaan logistik dan pengiriman barang atau jasa di Indonesia menjadikan konsumen yang kurang puas terhadap produk yang diberikan oleh perusahaan dapat disebabkan oleh banyak faktor. Bisa karna purna jual yang kurang baik, atau sangat sulit mendapatkan pelayanan purna jual. Harga dan kualitas layanan yang baik diberikan perusahaan (JNE) kepada pelanggan dapat memberikan kepuasan pelanggan yang memakai jasa perusahaan JNE Cabang Tuban.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna Jasa Ekspedisi JNE Cabang Tuban. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 60 responden yang disebarluaskan kepada seluruh pelanggan JNE Cabang Tuban. Dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda dan uji hipotesa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harga dan pengaruh kualitas layanan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pengaruh Harga, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan

Pelanggan

ABSTRACT

OKI RENGGA PARITRANA SABITA, THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION JNE BRANCH TUBAN

The development of a number of logistics companies and the delivery of goods or services in Indonesia makes consumers dissatisfied with the products provided by the company, which can be caused by many factors. It could be because after-sales is not good, or it is very difficult to get after-sales service. The good price and quality of service provided by the company (JNE) to customers can provide customer satisfaction using the services of the Tuban Branch JNE company.

This research uses quantitative methods, the population in this study are customers of JNE Expedition Services, Tuban Branch. The number of samples used in this study was 60 respondents who were distributed to all JNE customers in the Tuban Branch. By using accidental sampling method. The analytical method used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis and hypothesis test. The findings of this study indicate that the effect of price and the effect of service quality shows a positive relationship to customer satisfaction.

Keywords: The Effect of Price, The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Harga.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Uji T	27
2.4 Asumsi Klasik.....	28

2.5 Kerangka Berpikir.....	29
2.6 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Jadwal dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Instrumen Penelitian	31
3.4 Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	32
3.4.1 Definisi Oprasional.....	32
3.4.2 Populasi dan Pengambilan Sampel.....	36
3.5 Tahapan Penelitian.....	37
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.4 Regresi Linier Berganda	44
3.6.5 Uji Determinasi (R^2)	45
3.6.6 Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan JNE.....	48
4.1.2 Visi dan Misi JNE	50
4.1.3 Struktur Organisasi JNE Cabang Tuban	51
4.2 Penyajian Data	51
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	51

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.3 Analisis Data	57
4.3.1 Uji Instrumen.....	57
4.3.2 Asumsi Klasik.....	60
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	64
4.3.5 Uji t	65
4.3.6 Uji F	66
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	35
Table 3.2 Skala Liker	39
Table 3.3 Ketentuan <i>Durbin Watson</i>	43
Table 4.1 Karakter Respnden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	53
Table 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Table 4.4 Distribusi Jawaban Responden dari Harga	55
Table 4.5 Distribusi Jawaban Responden dari Kualitas Layanan.....	55
Table 4.6 Distribusi Jawaban Responden dari Kepuasan Pelanggan.....	56
Table 4.7 Hasil Uji Validitas	57
Table 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data	59
Table 4.9 Hasil Uji Normalitas Data	60
Table 4.10 Uji Multikolinearitas.....	61
Table 4.11 Uji Heterokedastisitas	62
Table 4.12 Uji Auto Korelasi.....	63
Table 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda	64
Table 4.14 Koefisien Determinasi	65
Table 4.15 Uji T	66
Table 4.16 Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Bergairah	29
Gambar 4.1 Logo JNE	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi JNE Cabang Tuban.....	51

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : OKI RENGGA PARITRANA SABITA
NIM : 1642010104
Fakultas /Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang
Teban .

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya,

Yang Menyatakan



()