

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI JNE DAN J&T
(Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Jasa JNE dan J&T Di Surabaya)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

SOFI WIDIANTI RAMADHANI
NPM. 17042010046

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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI JNE DAN J&T
(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa JNE Dan J&T Di Surabaya)

Disusun Oleh:


SOFI WIDIANTI RAMADHANI

NPM. 17042010046

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI JNE DAN J&T
(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa JNE Dan J&T Di Surabaya)

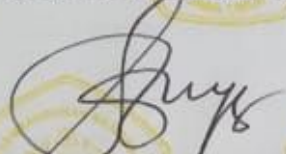
Disusun Oleh:

SOFI WIDIANTI RAMADHANI
NPM. 17042010046

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada Tanggal: 24 September 2021

PEMBIMBING UTAMA



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Ir. Lisa Sulistyawati, MM
NIP. 195802231987032001

2. Sekretaris



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994052001

3. Anggota


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Harga pada Perusahaan Jasa Ekspedisi JNE dan J&T (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Jasa JNE dan J&T di Surabaya)”**

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan hingga dalam proses pengerjaannya pun tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti dan memberikan masukan sehingga tugas akhir yang berupa skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua yang telah memberi dukungan dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman-teman sekolah dekat peneliti Nia, Fauziah, Robiatul, teman-teman kuliah peneliti Rafidah, Vina, Afrida, dan Fidina yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini serta teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2017 semuanya.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunannya. Untuk itu peneliti senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 07 Juni 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAKSI	xi
ABSTRACTIOAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pemasaran	13
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.2.1.3 Konsep Pemasaran	15
2.2.1.4 Bauran Pemasaran.....	16
2.2.2 Jasa.....	18
2.2.2.1 Pengertian Jasa.....	18
2.2.2.2 Karakteristik Jasa	19

2.2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3.1 Pengertian Kualitas	21
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.4 Harga.....	23
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	23
2.2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	24
2.2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	25
2.2.4.4 Dimensi Harga	26
2.2.4.5 Indikator Harga	27
2.2.5 Jasa Pengiriman Barang	29
2.2.6 Kerangka Berpikir.....	29
2.2.7 Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.2.1 Definisi Operasional	34
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	35
3.2.1.2 Harga.....	37
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42

3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data.....	42
3.4.3	Pengumpulan Data	42
3.5	Analisis Data.....	43
3.5.1	Analisis Data.....	43
3.5.1.1	Uji Normalitas.....	43
3.5.1.2	Uji Homogenitas	44
3.5.1.3	Uji Mann Whitney	45
3.5.1.4	Uji Hipotesis	46
3.6	Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.1	JNE	49
4.1.2	J&T	51
4.2	Penyajian Data.....	53
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian dan Perhitungan Skor Penelitian.....	57
4.2.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	58
4.2.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	62
4.2.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
4.2.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
4.2.2.5	<i>Empathy</i> (Empati)	73
4.2.2.6	Harga.....	78
4.3	Analisis Data.....	82
4.3.1	Uji Normalitas.....	82

4.3.2 Uji Homogenitas	83
4.3.3 Uji Hipotesis (Uji Mann Whitney)	84
4.4 Pembahasan	88
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN 1	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Logo Perusahaan JNE.....	50
Gambar 4.2 Logo Perusahaan J&T.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghargaan Top Brand Award Kategori Jasa Kurir Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 1.2 Perbedaan Perusahaan Jasa Ekspedisi JNE dan J&T.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Harga.....	38
Tabel 3.3 Skala Likert.....	39
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Sebagai Pengguna di Kantor.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Keperluan Responden.....	57
Tabel 4.5 Kategori Interval Kelas.....	58
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	58
Tabel 4.7 Deskripsi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	62
Tabel 4.8 Deskripsi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
Tabel 4.9 Deskripsi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
Tabel 4.10 Deskripsi <i>Empathy</i> (Empati).....	73
Tabel 4.11 Tabel Hasil Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan JNE di Surabaya.....	77
Tabel 4.12 Tabel Hasil Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan J&T di Surabaya.....	78
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Variabel Harga.....	78

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov Test</i>	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Homogenitas Harga.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Mann Whitney Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Mann Whitney Harga.....	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Mann Whitney Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	87

ABSTRAKSI

SOFI WIDIANTI R, 17042010046, ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI JNE DAN J&T (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa JNE dan J&T Di Surabaya)

Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan pembatasan sosial dimana masyarakat akan membatasi aktivitas diluar rumah secara langsung. Untuk memenuhi kebutuhannya, masyarakat lebih sering berbelanja online. Pembelanjaan online ini melibatkan jasa ekspedisi kurir agar pesanan sampai ke tangan konsumen. Perusahaan jasa ekspedisi yang paling dikenal oleh masyarakat ialah JNE dan J&T. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana profil konsumen pengguna jasa JNE dan J&T di Surabaya, selain itu untuk mengetahui apakah ada perbedaan pada kualitas pelayanan dan harga pada pengguna jasa JNE dan J&T di Surabaya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah kosumen yang telah menggunakan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji beda menggunakan Uji Mann Whitney pada variabel kualitas pelayanan dan pada variabel harga menghasilkan keputusan yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kesimpulan $H_{1.1}$ terdapat perbedaan yang tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya dan $H_{1.2}$ terdapat perbedaan yang tidak signifikan terhadap harga pada perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya.

Kata Kunci: Ekspedisi, Harga, Kualitas Pelayanan

ABSTRACTIOAN

SOFI WIDIANTI R, 17042010046, COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE IN JNE AND J&T EXPEDITION SERVICE COMPANIES (Case Study on Jne And J&T Service Users In Surabaya)

The Covid-19 pandemic has caused social distancing where people have limit activities outside the home directly. To meet their needs, people shop online more often. This online shopping involves courier services so that orders reach consumers. The shipping service companies that are best known by the public are JNE and J&T. This study aims to find out how the consumer profile of JNE and J&T service users in Surabaya, in addition to knowing if there is a difference in consumer perception of the quality of service and price in JNE and J&T in Surabaya. Sampling techniques in this study using purposive sampling techniques, with data collection techniques by disseminating questionnaires. The population in this study is a kosumen user of JNE and J&T in Surabaya at least three times in the last six months. The results of this study showed that the different tests using mann whitney test on service quality variables produced and variable price made the decision obtained was H0 rejected and H1 received. With the conclusion of H1.1 there are differences in the quality of service at expedition services companies JNE and J&T in Surabaya and H1.2 terdapat differences in prices at expedition services companies JNE and J&T in Surabaya.

Keywords: Forwading, Price, Quality of Service