

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN *CUSTOMER*
REVIEW TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE PASURUAN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ARYA DHARMA SYAHPUTRA HANDIKA

20012010349/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN *CUSTOMER*
REVIEW TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE PASURUAN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ARYA DHARMA SYAHPUTRA HANDIKA

20012010349/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CUSTOMER REVIEW TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JNE PASURUAN**

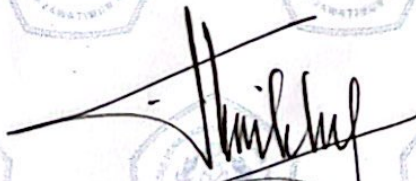
Disusun Oleh :

ARYA DHARMA SYAHPUTRA HANDIKA
20012010349 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 14 Januari 2025

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003

Pembimbing Utama



Dr. Ec. Hervy Pudjoprastyo, M.M
NIP. 196203181988031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arya Dharma Syahputra Handika
NPM : 20012010349
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan
Customer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan
JNE Pasuruan

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, 14 Januari 2025

Yang Menyatakan



Arya Dharma Syahputra Handika
20012010349

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa penulis memberikan salam dan shalawat kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia di muka bumi.

Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun judul yang penulis yaitu : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CUSTOMER REVIEW TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE PASURUAN”**. Dalam penyusunan laporan hasil praktik magang ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.S.i. CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si, selaku Koordinator Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs. Ec. Hery Pudjoprastiono, M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran berharga selama penulis menjalani perkuliahan.

6. Ayah dan Ibu tercinta selaku orang tua penulis, serta Kakak, Om dan Tante penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta dukungan serta dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Kezia Terivia Sabrina, S.H. yang selalu menemani dan meluangkan waktunya, serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Moch. Rayyan Thalib dan Moch. Syarir Sauki selaku teman penulis yang telah memberikan kenangan dan bantuan serta motivasi selama perkuliahan.
9. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala keperluan administrasi perkuliahan.

Surabaya, 14 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teori	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran	18
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Persepsi Harga	23
2.2.4 Customer Review	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.3 Pengaruh Customer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.1.1 Definisi Operasional	36
3.1.2 Pengukuran Variabel	40
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	44

3.3.3	Metode Pengumpulan Data	44
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.4.1	Uji Validitas	44
3.4.2	Uji Reliabilitas	45
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	45
3.5.1	Teknik Analisis Data	45
3.5.2	Cara Kerja PLS	45
3.5.3	Langkah-langkah PLS	46
3.5.4	Asumsi PLS	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	54
4.1.1	Profil Perusahaan	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	55
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
4.2.3	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	59
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Customer Review</i>	61
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	64
4.3	Analisis Data	66
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Loading</i>).....	66
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
4.4	Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung).....	75
4.5	Pembahasan	76
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	76
4.5.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.5.3	Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95
	Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	102
	Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X2)	103

Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Customer Review</i> (X3)	104
Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Loyalitas Pelanggan</i> (Y)	105
Persepsi Harga (X2)	105
Tabel Nilai <i>outer Loading</i>	106
Tabel Nilai <i>Cross Loading</i>	107
Tabel 4.8 <i>Construct Reliability and Validity</i>	108
Model Struktural (Inner Model)	108
Tabel 4.9 <i>R-Square</i>	108
Tabel Uji Kausalitas (<i>Inner Weight</i>)	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Laba Rugi JNE Pasuruan Priode 2019-2023.....	5
Gambar 1.2 Hasil Review Indonesiareview Jasa Pengiriman JNE Priode 2020-2023.....	7
Gambar 1.3 Penilaian dan Ulasan Apk My JNE Priode 2016-2023	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Partial Least Square.....	45
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS	69
Gambar 4.2 Diagram Jalur Hasil Output PLS	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Indonesia 2019-2023	2
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga	57
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Customer Review</i>	59
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.6 Nilai <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4.7 Nilai <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.8 <i>Construct Reliability and Validity</i>	67
Tabel 4.9 <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.10 Uji Kausalitas (<i>Inner Weight</i>).....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	102
Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X2)	103
Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Customer Review</i> (X3)	104
Tabel Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	105
Persepsi Harga (X2)	105
Tabel Nilai <i>outer Loading</i>	106
Tabel Nilai <i>Cross Loading</i>	107
Tabel 4.8 <i>Construct Reliability and Validity</i>	108
Model Struktural (Inner Model)	108
Tabel 4.9 <i>R-Square</i>	108
Tabel Uji Kausalitas (<i>Inner Weight</i>)	110

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN *CUSTOMER REVIEW* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE PASURUAN

OLEH :

ARYA DHARMA SYAHPUTRA HANDIKA
20012010349/FEB/EM

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman seperti JNE Pasuruan adalah bagaimana menjaga loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, persepsi harga yang sesuai dengan nilai yang diterima, dan ulasan dari pelanggan lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan *customer review* terhadap loyalitas pelanggan JNE Pasuruan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey, yang melibatkan 75 responden pelanggan JNE Pasuruan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik Partial Least Squares (PLS). Penelitian ini menguji validitas, reliabilitas, dan hipotesis untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Pasuruan, di mana pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, (2) Persepsi harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, di mana harga yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas layanan meningkatkan loyalitas, dan (3) *Customer review* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, di mana ulasan positif dari pelanggan lain meningkatkan kepercayaan dan keputusan untuk tetap menggunakan layanan JNE. Berdasarkan temuan ini, disarankan bagi JNE Pasuruan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga keterjangkauan harga, dan mengelola ulasan pelanggan dengan baik untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Customer Review, Loyalitas Pelanggan*