

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIKI
JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) KANTOR CABANG
BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

OCTAVIANTI

201410325213



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIKI
JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) KANTOR CABANG
BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

OCTAVIANTI

201410325213



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi.

Nama Mahasiswa : Octavianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325213

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

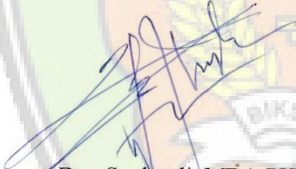
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2018

Bekasi, 30 Juli 2018

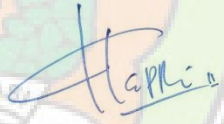
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Soehardi, MBA, PH.D

NIP.1612275


Hadita, S.PD, M.M

NIP.031606048

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi.

Nama Mahasiswa : Octavianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325094

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2018

Bekasi, 30 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, PH.D

NIP. 1612275

Penguji I : Dra. Rini Wijayaningsih, M.M

NIP. 031702066

Penguji II : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIP. 1602212

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIP. 1602212

Dekan

Fakultas Ekonomi

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi / Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi atau Tesis ini dalam bentuk Digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Ditanda tangani Mahasiswa

Bekasi, 30 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Octavianti

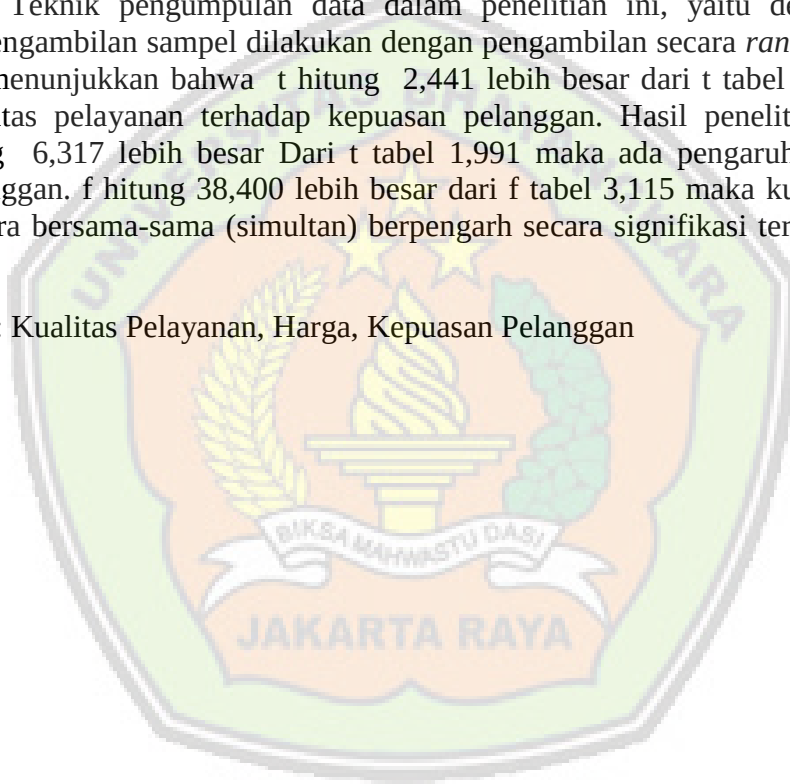
201410325213

ABSTRAK

Octavianti 201410325213. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada JNE Cabang Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Jenis penelitian ini adalah penelitian survai dengan eksplanasi secara deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji f. Dalam penelitian ini teknik pembuatan skala menggunakan skala likert. Populasi penelitian yang digunakan sebanyak 100 populasi dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode random sampling. Data yang diperoleh merupakan data primer yang disebarkan. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu dengan kuesioner (angket) dan pengambilan sampel dilakukan dengan pengambilan secara *random*/ acak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung 2,441 lebih besar dari t tabel 1,991 maka ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa t hitung 6,317 lebih besar dari t tabel 1,991 maka ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. f hitung 38,400 lebih besar dari f tabel 3,115 maka kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Octavianti 201410325213. *Influence Service Quality and Price Against Pelanggan Satisfaction (Study T-shirt On JNE Bekasi Branch).*

This study aims to analyze the Influence of Service Quality and Price to Customer Satisfaction. This research was conducted at PT. Tiki Line Nugraha Ekakurir. The type of this research is survey research with descriptive explanation. The research method used in this research is quantitative method with multiple linear regression analysis, t test, f test. In this research, scale-making technique using likert scale. The research population used is 100 population with the sample used in this research is 80 respondents. Sampling method using random sampling method. The data obtained are the primary data distributed. While the data source used in this research is primary and secondary data. Data collection techniques in this study, namely by questionnaire (questionnaire) and sampling done by taking a random / random. The result of this research indicate that t count 2,441 bigger than t table 1,991 hence there is influence of service quality to customer satisfaction. The results showed that t arithmetic 6.317 greater than t table 1.991 then there influence price to customer satisfaction. f arithmetic 38,400 is greater than f table 3.115 then the quality of service and price simultaneously (simultaneously) affect the significance of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Rorim Panday, M.M., M.T, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadli Nursal, S.E., M.M, Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Drs. Soehardi, MBA., P.H.D, Selaku Dosen Pembimbing 1 Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Hadita, S.PD. M.M Selaku Dosen Pembimbing 2 Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Yoshi Sapto Yuwono, Selaku *Branch Manger* yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada nulis untuk melakukan penelitian di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.
7. Bapak Eko Suprihantoro, Selaku *Sales Selection Head* yang telah membimbing dalam melakukan penelitian di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.
8. Seluruh karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
9. Kedua kakak saya telah mensupport dan mendukung saya.
10. Teman- temanku Agil Tianna, Dani Herawati, Mardotillah Kurnia yang telah banyak membantu dan mensupport saya.
11. Sahabat-sahabat rumahku Eka Agustia M.D, Syifa Fitriana, Riama Putri. S, Dhea Alyosha, Puspa Dewi N, Ranina Anisafalah yang telah banyak membantu dan mensupport saya.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu sehingga Skripsi ini dapat di selesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan pengalaman, oleh kiarena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 30 juli 2018

Penulis

Octavianti

201410325213



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....	16

2.2.2 Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3 Pengertian Harga.....	18
2.3.1 Tujuan Penetapan Harga	19
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	20
2.3.3 Indikator Harga.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	26
2.6 Hipotesis.....	26
BAB III. METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian	28
3.3 Model Konseptual Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.5.1 Waktu Dan Lokasi.....	38
3.5.2 Waktu Penelitian	38
3.6 Metode Pengambilan Populasi Dan Sampel	38
3.6.1 Populasi.....	38
3.6.2 Sampel.....	38
3.7 Metode Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reabilitas.....	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	40
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	40
3.7.3.3 Uji Autokolerasi.....	41
3.7.3.4 Uji Heteroskedasitas.....	41
3.7.4 Analisis Linear Berganda.....	41
3.7.4.1 Analisis Linear Sederhana.....	42
3.8 Uji Hipotesis	42

3.8.1 Uji T	42
3.8.2 Uji F.....	42
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1 Profil PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	44
4.1.2 Struktur Organisasi perusahaan	47
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.4 Profil Perusahaan	48
4.2 Analisis Data	48
4.2.1 Deskripsi Responden	48
4.3 Hasil Analisis Data	50
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reabilitas	53
4.4 Analisis Data	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1 Uji Normalitas	54
4.5.2 Uji Multikolinearitas	56
4.5.3 Uji Autokorelasi	57
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas	58
4.6 Uji Hipotesis	59
4.6.1 Uji T	59
4.6.2 Uji F	60
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.9 Pembahasan	63

4.9.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.9.2 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	64

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Implikasi Manajerial	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Market pasar dalam negeri dan luar negeri Tahun 2015-2017	2
Table 2 Harga Pengiriman Barang Produk YES, REG,dan OKE	4
Table 3 Status Terkait Posisi Barang Yang Dikirim	5
Table 4 Penelitian Terdahulu	22
Table 5 Skala Likert	30
Table 6 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 7 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	49
Tabel 8 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Harga	52
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 13 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov	55
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 16 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	58
Tabel 17 Hasil Uji T	60
Tabel 18 Hasil Uji F	61
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Hubungan Kepuasan Pelanggan Profit.....	11
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3 Model Konseptual Penelitian	31
Gambar 4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
Gambar 5 Hasil Uji Normalitas P-P Plots.....	56
Gambar 6 Hasil Uji Heterodasitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Riset
- Lampiran 3 Struktur Organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor
Cabang Bekasi
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 Tabel r
- Lampiran 8 Tabel DW
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 12 Uji Daftar Riwayat Hidup

