

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG

(Studi Kasus Pada Perusahaan Freight Forwarder PT. AeroJasa Cargo Jakarta Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Dalam Program Pendidikan Tingkat Strata Satu**



Diajukan Oleh:

Nama : Indira Marthadela Panjaitan
NPM : 201210327013
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Freight Forwarder PT. AeroJasa Cargo)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Dalam Program Pendidikan Tingkat Strata Satu**



Diajukan Oleh :

Nama : Indira Marthadela Panjaitan

NPM : 201210327013

Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

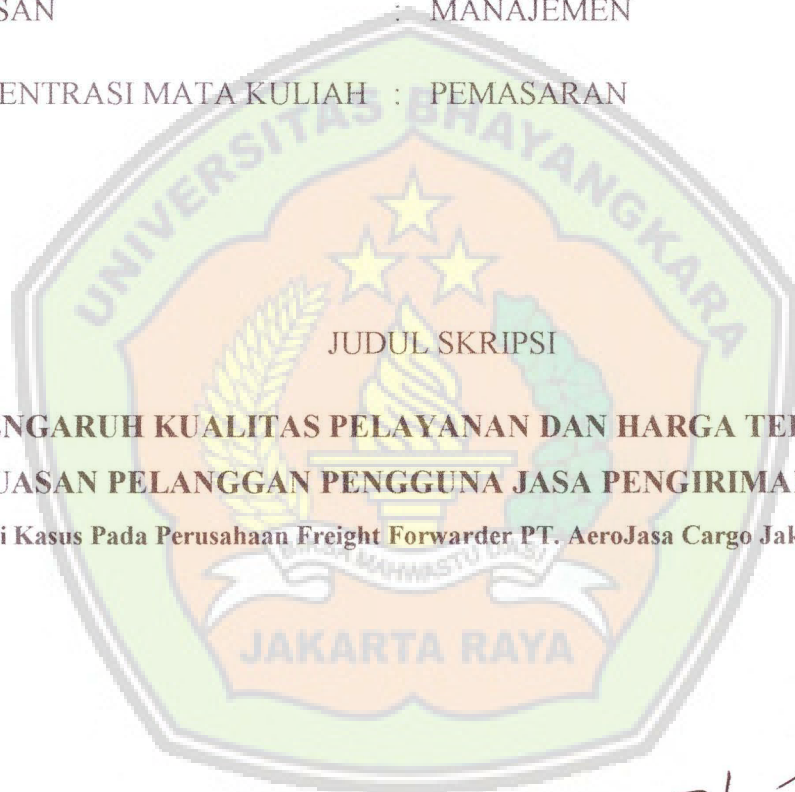
NAMA : INDIRA MARTHADELA PANJAITAN

NPM : 201210327013

FAKULTAS : EKONOMI

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI MATA KULIAH : PEMASARAN



JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus Pada Perusahaan Freight Forwarder PT. AeroJasa Cargo Jakarta Selatan)**

Ketua : DR. Edison Panjaitan

()

Penguji I : Drs. Sriyono.MM

()

Penguji II : Drs. Syamsu Iskandar.MM

()

Sekretaris : Ery Teguh,SE.,MM

()

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Indira Marthadela Panjaitan

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

NIM : 201210327013

Sebagai Mahasiswa Strata Satu Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Bekasi, 02 Agustus 2014
Yang Membuat Pernyataan,



Indira Marthadela Panjaitan
201210327013

Offerings

I dedicate this paper to

The Lord Jesus Christ

For all Bless and His Grace

My Family

My Father Robin Panjaitan, My Mom Tiara Heldinar Siahaan, My sister Rutnova Mary Theresia and my brother Leon Valentino Posma Samuel Panjaitan Thank you for the encouragement, motivation, prayers and compassion given to me, Unconditionally Without Limits

My Beloved-Beautiful Princesses

Gracia Ezra Romauli

Thank you for your understanding me, had a lot of time that elapsed for us to spend time together, thank you for your prayers, and thank you for you who are able to live independently you are extraordinary Blessing that God has given to me

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Banyak kesulitan dan hambatan yang dialami oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini terutama dalam mendapatkan bahan materi dan mengolahnya, semua ini dapat diatasi dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti sebagai mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya hendaknya menyampaikan terima kasih :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak DR. Edison Panjaitan, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan pada Program Studi Strata Satu Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Nanang Andrian, S.E.,M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara.
4. Ibu Budi Indrawati SE., MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kepada peneliti berupa sumbangan pikiran dan meluangkan waktu untuk berdiskusi serta dorongan dalam penelitian.

5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti, serta seluruh staff dan karyawan yang telah membantu kelancaran peneliti.
6. Seluruh teman seperjuangan peneliti khususnya anak-anak semester VIII Program Eksekutif reguler dan konversi yang selalu saling mengisi dan membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, semoga kita semua dapat wisuda bersama-sama (Heri Setiawan, Andi Widaliyanto, Windi Amalia, Rindy, Edison, Amar Ma'ruf, Ratna Wulan Sari, Magddalena Manurung, Septi, Iif Ibtisam, Melati Siregar, Atikah, Yenita Anggareni, Datu Taharat, Trifonia Kanti, Mira Maryam, Rizka Yanwar, dan Bustaman).
7. Seluruh Anggota Group Koplaks yang selalu memberikan motivasi dan pembelajaran hidup bersosialisasi (Ilham Wahyudi, Alberto Muaratua Sianipar, Nana Suryani, Kartika Sari, Heri Limbong, Fajar Hidayat, Yunita Anjani, Handoko, Asep Ma'ruf, Adhari, Didik Febrianto Martib, Feidy Stevanus, dan Fransiskus Gerald Singgih)
8. Seluruh anggota "*Together Will Be Better*" dan "*Sportifitas Tanpa Batas*" yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti menorehkan kenangan bersama yang tidak akan bisa dilupakan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dengan tulus ikhlas memberikan doa dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Bekasi, 02 Agustus 2014

Penulis

Indira Marthadela Panjaitan

ABSTRAK

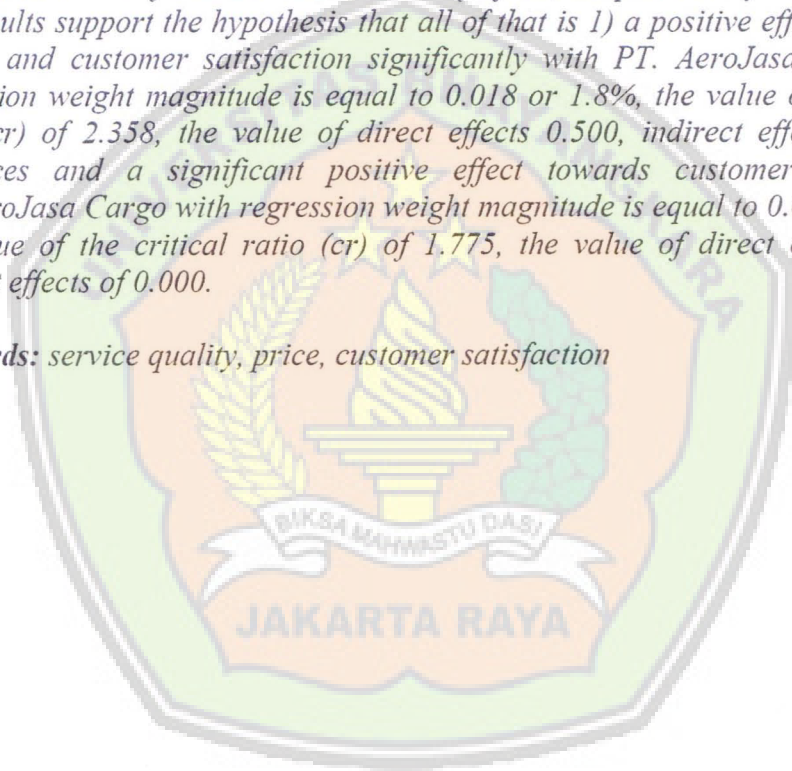
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang PT. AeroJasa Cargo Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen adalah kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) serta variabel endogen adalah kepuasan pelanggan (Y). Jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan melakukan *path diagram*, uji normalitas data, *modification indices*, *goodnes of fit*, serta uji realibilitas dan validitas yang di dukung program AMOS 18.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui uji normalitas didapati nilai sebesar -1.616, nilai *Chi Square* sebesar 56.523 dengan nilai df 50, nilai *p-value* sebesar 0.244 sehingga didapatkanlah hasil hipotesis yang seluruhnya memperoleh dukungan yaitu 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AeroJasa Cargo dengan besaran *regression weightnya* adalah sebesar 0.018 atau 1.8%, nilai *critical ratio* (cr) sebesar 2.358, nilai *direct effects* sebesar 0.500, *indirect effects* sebesar 0.000 2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AeroJasa Cargo dengan besaran *regression weightnya* adalah sebesar 0.076 atau 7.6%, nilai *critical ratio* (cr) sebesar 1.775, nilai *direct effects* sebesar 1.058, *indirect effects* sebesar 0.000

Kata kunci : *kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality and price towards customer satisfaction PT AeroJasa Cargo Jakarta. The variables used in this research is the exogenous variable is the quality of service (X1) and price (X2) and the endogenous variable is customer satisfaction (Y). The number of survey respondents with a set of 100 respondents using a sampling technique that purposive sampling. This study uses analysis of Structural Equation Modeling (SEM) by taking the path diagram, the normality test of data, modification indices, goodness of fit, as well as the reliability and validity test supported AMOS 18.0. The results showed that through the normality test found a value of -1.616, Chi Square value of 56.523 with number of df 50, the probability value of 0.244. The results support the hypothesis that all of that is 1) a positive effect of service quality and customer satisfaction significantly with PT. AeroJasa Cargo with regression weight magnitude is equal to 0.018 or 1.8%, the value of the critical ratio (cr) of 2.358, the value of direct effects 0.500, indirect effects of 0.000 2) prices and a significant positive effect towards customer satisfaction PT. AeroJasa Cargo with regression weight magnitude is equal to 0.076, or 7.6%, the value of the critical ratio (cr) of 1.775, the value of direct effects 1.058, indirect effects of 0.000.

Keywords: *service quality, price, customer satisfaction*



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi/ Llandasan Teori.....	10
a. Pengertian Pemasaran	10
b. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
c. Bauran Pemasaran	15

1) <i>Product</i> (Produk).....	16
2) <i>Price</i> (Harga).....	17
3) <i>Place</i> (Distribusi;Lokasi)	17
4) <i>Promotion</i> (Promosi).....	18
5) <i>People</i> (Orang;Konsumen).....	19
6) <i>Process</i> (Proses)	20
7) <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik).....	21
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	21
a. Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	21
b. Klasifikasi Jasa.....	23
2.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	25
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
c. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	29
d. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	32
2.4 Teori Tentang Harga.....	34
a. Pengertian Harga.....	34
b. Fungsi Harga.....	35
c. Konsep Harga.....	36
d. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	37
e. Penetapan Harga.....	39
1) Tujuan Penetapan Harga.....	39
2) Dimensi Strategik Harga.....	41
3) Strategi Penyesuaian Harga.....	44
2.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	48

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	48
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	51
c. Karakteristik Dalam Kepuasan Pelanggan.....	53
1) Nilai.....	53
2) Harapan.....	55
3) Kepercayaan.....	55
d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	56
1) Metode Pengukuran.....	56
2) Skala Pengukuran.....	57
3) Manfaat Pengukuran.....	58
2.6 Penelitian Terdahulu.....	58
2.7 Kerangka Teoretikal.....	60
a. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
b. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2.8 Hipotesis.....	63
III. METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
a. Latar Belakang Perusahaan.....	64
b. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	64
c. Keunggulan Pelayanan.....	65
d. Produk Layanan Perusahaan.....	66
e. Struktur Organisasi Perusahaan.....	70
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	79
a. Tempat Penelitian.....	79
b. Waktu Penelitian.....	79

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	79
a. Jenis Data	79
b. Teknik Pengumpulan Data.....	80
3.4 Populasi dan Sampel	81
a. Populasi	81
b. Sampel.....	81
3.5 Pengukuran dan Tabel Variabel.....	82
a. Cara Pengukuran Variabel	82
b. Definsi Operasional Variabel.....	83
3.6 Metode Analisis Data.....	85
a. Analisa <i>Factor Confirmatory</i>	85
b. <i>Structural Equation Modelling</i>	85
c. Teknik Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	86
1) Menggunakan Model Yang Berbasis Teori.....	86
2) Membuat <i>Path Diagram</i>	87
3) Konversi Diagram Alur ke Dalam Persamaan Struktural.....	89
4) Pemilihan Matrik Input dan Teknik Estimasi	90
5) Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....	90
6) Evaluasi <i>Criteria Goodness Of Fit</i>	91
7) Pengujian Validitas dan Reliabilitas	92
3.7 Kriteria dari <i>Goodness Of Fit</i>	93

a. <i>Chi – Square Statistic</i> (x^2).....	93
b. <i>Significanced Probability</i> (p).....	94
c. <i>Root Mean Square Error Of Approximation</i> ((RMSEA).....	94
d. <i>Goodness Of Fit Index</i> (GFI).....	94
e. <i>Adjust Goodness Of Fit Index</i> (AGFI).....	95
f. <i>The Minimum Sample Discrepancy Function Degree Of Freedom</i> (CMIN/D).....	95
g. <i>Tucker Lewis Index</i> (TLI).....	96
h. <i>Comparative Fit Index</i>	96
i. Interpretansi dan Modifikasi Model.....	103
3.8 Mengubah Alur Diagram Persamaan Struktural Model.....	97
a. Pengukuran Eksogen dan Endogen.....	97
b. Memilih Matriks Input dan Teknis Estimasi.....	98
3.9 Uji Hipotesis.....	99
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	100
a. Data Responden.....	100
b. Asumsi- Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i>	103
1) Membuat <i>Path Diagram</i>	103
2) Modifikasi Model (<i>Modification Indices</i>).....	105
3) Kalibrasi Instrumen.....	107
a. Uji Validitas Instrumen.....	107
b. Uji Realibilitas Instrumen.....	108
4) Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	110
5) Analisis Pengaruh.....	114

4.2 Pengujian Hipotesis.....	115
4.3 Uji Hipotesis dan Pengaruh.....	116
4.4 Pembahasan.....	117
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Jumlah Pelanggan PT. AeroJasa Cargo Jakarta.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa.....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	59
Tabel 3.1 Kategori Skoring Variabel (Likert).....	81
Tabel 3.2 Definisi Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen.....	84
Tabel 3.3 <i>Kriteria Goodness Of Fit</i>	97
Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Eksogen dan Endogen.....	98
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	101
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	102
Tabel 4.4 <i>Modification Indices</i>	105
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	108
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Measurement Error</i>	109
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	110
Tabel 4.8 Hasil Uji Kelayakan <i>Goodness Of Fit Awal</i>	111
Tabel 4.9 Hasil Uji Kelayakan <i>Goodness Of Fit Full Model</i>	112
Tabel 4.10 <i>Model Fit Summary CMIN</i>	113
Tabel 4.11 Normalitas Data	114
Tabel 4.12 <i>Direct Effects, Indirect Effects dan Total Effects</i>	114
Tabel 4.13 <i>Regression Weights</i>	116
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Statistik Jumlah Pelanggan PT. AeroJasa Cargo Jakarta	5
Gambar 2.1 Konsep-Konsep Inti Pemasaran	15
Gambar 2.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) 4P + 3P	16
Gambar 2.3 <i>Gaps Model Of Service</i>	32
Gambar 2.4 Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	50
Gambar 2.5 Hubungan Variabel Eksogen dan Variabel Endogen	61
Gambar 3.1 Proses Pengiriman Cargo dan Dokumen Via Air, Sea & Land	69
PT. AeroJasa Cargo Jakarta	
Gambar 3.2 Proses <i>Logistics Warehouse</i> PT. AeroJasa Cargo Jakarta	70
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. AeroJasa Cargo Jakarta	71
Gambar 3.4 Diagram Alur Pengaruh Awal	88
Gambar 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
Gambar 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia	101
Gambar 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan	102
Gambar 4.4 <i>Measurement Model</i> Awal	104
Gambar 4.5 <i>Unstandardized Estimates (Full Model)</i>	106