

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA
EKSPEDISI JNE**

(Studi Kasus PT JNE Tomang, Jakarta Barat)

SKRIPSI

OLEH :

EDO MAHARATMA ROSANDY

202010325078



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Jasa Pada Ekspedisi JNE (Studi
Kasus PT JNE Tomang, Jakarta Barat)

Nama Mahasiswa : Edo Maharatma Rosandy

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325078

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Heni Rohaeni, S.Sos, M.Si

NIDN. 0314068202



Indah Rizki Maulia, S.Psi, M.M

NIDN. 0306018201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Jasa Pada Ekspedisi JNE (Studi
Kasus PT JNE Tomang, Jakarta Barat)

Nama Mahasiswa : Edo Maharatma Rosandy

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325078

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Achmad Fauzi, S.E., MM

NIDN. 0420108003

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd

NIDN. 0401107703

Penguji : Dr. Heni Rohaeni, S.Sos, M.Si

NIDN. 0314068202

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edo Maharatma Rosandy
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325078
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 15 Februari 1997
Alamat : Kp. Pulo Jahe, jln Swadaya Rt 11/14 Blok B1 No
10. Kel Jatinegara Kec Cakung. Jakarta Timur.
(13930)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada Ekspedisi JNE (Studi Kasus PT JNE Tomang, Jakarta Barat). Skripsi ini adalah 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, maka saya bersedia untuk 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 izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 17 Juli 2024

Yang Mengetahui dan Mengetahui,



Edo Maharatma Rosandy

202010325078

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Metode yang digunakan penelitian ini metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen PT JNE Tomang, Jakarta Barat. Penggunaan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* dengan perhitungan rumus slovin yaitu didapatkan 100 responden.

Data analisis menggunakan Smart PLS 3.0 Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, uji r-Square, uji f-square dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan $t\text{-statistik} = 1.439 < t\text{-tabel} = 1.978$ namun adanya pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap keputusan pembelian dengan nilai hitung $t\text{-statistik} = 4.781 > t\text{-tabel} = 1.978$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik promosi yang diberikan akan semakin baik juga keputusan pembelian jasa pada ekspedisi JNE.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to test whether Service Quality and Promotion influence Purchasing Decisions. The method used in this research is a quantitative method. The population in this research is consumers of PT JNE Tomang, West Jakarta. The sample used in this research used Accidental Sampling with the Slovin formula calculation, namely 100 respondents were obtained.

Data analysis using Smart PLS 3.0 The analysis method used is descriptive analysis, validity test, reliability test, r-Square test, f-square test and hypothesis test. The research results show that service quality has no effect on purchasing decisions with $t\text{-statistics} = 1.439 < t\text{-table} = 1.978$, but there is a positive and significant influence between promotions on purchasing decisions with the calculated value of $t\text{-statistics} = 4.781 > t\text{-table} = 1.978$. This shows that the better the promotion given, the better the decision to purchase services on JNE expeditions.

Keywords: Service Quality, Promotion, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA EKSPEDISI JNE (Studi Kasus PT JNE Tomang, Jakarta Barat)”**. Proposal Skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini, terutama kepada:

1. Irjen Pol (Prof) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Ph.D., D.Crim (Hc) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.SA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan.
5. Dr. Heni Rohaeni, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.
6. Indah Rizki Maulia, S.Psi., M.M selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.
7. Kedua orang tua, saudara dan teman yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan untuk penulis.

8. PT JNE yang telah bersedia memberikan data untuk menunjang skripsi saya
9. Dan seluruh pihak yang membantu, memberikan dukungan serta doa dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan ketidak sempurnaan pada proposal skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan di masa yang akan datang dan penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 26 Juli 2024

Edo Maharatma Rosandy



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.2 Promosi.....	18
2.3 Keputusan Pembelian	25
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Pemikiran	40
2.6 Hipotesis.....	38
BAB III	42

METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3 Metode Pengambilan Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Jenis dan Sumber Data	45
3.6 Tahapan Penelitian.....	43
3.7 Operasional Variabel.....	46
3.8 Metode Konseptual.....	47
3.9 Metode Analisa Data.....	49
3.10 Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2 Hasil dan Penelitian	56
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	64
4.5 Pembahasan	75
BAB V.....	76
PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi Manajerial.....	76
5.3 Saran	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Jumlah Konsumen Januari – Maret Tahun 2024.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuesioner.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan usia.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik berdasarkan pendapatan perbulan.....	59
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Item</i> Pernyataan Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.7 Deskripsi <i>Item</i> Pernyataan Pengaruh Promosi.....	61
Tabel 4.8 Deskripsi <i>Item</i> Pernyataan Pengaruh Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.9 Uji <i>Convergen Validity (Loading Factor)</i>	65
Tabel 4.10 <i>Average Variant Extracted</i>	66
Tabel 4.11 <i>Cross Loading X1</i>	68
Tabel 4.12 <i>Cross Loading X2</i>	68
Tabel 4.13 <i>Cross Loading Y</i>	69
Tabel 4.14 <i>Cronbach Alpha</i>	70
Tabel 4.15 Hasil R-Square.....	71
Tabel 4.16 Hasil F-Square.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah komplain kualitas pelayanan JNE Tomang tahun 2021.....	4
Gambar 1.2 Jumlah komplain kualitas pelayanan JNE Tomang tahun 2022.....	5
Gambar 1.3 Jumlah komplain kualitas pelayanan JNE Tomang tahun 2023.....	5
Gambar 1.4 Jumlah komplain kualitas pelayanan JNE Tomang tahun 2024.....	6
Gambar 1.5 Promosi JNE melalui instagram.....	7
Gambar 1.6 Perkembangan jumlah konsumen JNE Tomang ptahun 2021.....	8
Gambar 1.7 Perkembangan jumlah konsumen JNE Tomang tahun 2022.....	9
Gambar 1.8 Perkembangan jumlah konsumen JNE Tomang tahun 2023.....	9
Gambar 1.9 Perkembangan jumlah konsumen JNE Tomang tahun 2024.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT JNE Tomang.....	54
Gambar 4.2 Outer Model Penelitian.....	64
Gambar 4.3 AverageVariant Extracted.....	67
Gambar 4.4 Inner Model Penelitian.....	71
Gambar 4.5 Output Bootstrapping.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Riset Penelitian.....	83
Lampiran 2 : Surat Tanggapan Izin Riset.....	84
Lampiran 3 : Uji Plagiarisme.....	85
Lampiran 4 : Gambar Uji Plagiarisme Turnitin.....	86
Lampiran 5 : Uji Referensi.....	88
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 7 : Tabulasi Data Responden.....	102
Lampiran 8 : Hasil Uji Data.....	112
Lampiran 9 : Buku Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 10 : Formulir Pendaftaran Ujian Skripsi.....	115
Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup.....	117