

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI *J&T EXPRESS* PADA MASYARAKAT
KECAMATAN CURUG KABUPATEN
TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun oleh :

Nama : Silvia Putri Patricia

NIM : 1916120019

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : SILVIA PUTRI PATRICIA

NIM : 1916120019

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi
J&T Express Pada Masyarakat Kecamatan Curug Kabupaten
Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra perdana Indonesia dan Undang- undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan

Tangerang, 17 Juli 2023

Penulis,



(Silvia Putri Patricia)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SILVIA PUTRI PATRICIA
NIM : 1916120019
JURUSAN : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi
J&T Express Pada Masyarakat Kecamatan Curug
Kabupaten Tangerang.

Telah disetujui dan di terima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 17 Juli 2023

Disetujui oleh :

Ketua Program Studi



Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M

Dosen Pembimbing



Drs. Satrias Djamaran S.E., M.M

TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : SILVIA PUTRI PATRICIA
NIM : 1916120019
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa
Ekspedisi *J&T Express* Pada Masyarakat Kecamatan
Curug Kabupaten Tangerang.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 15 September 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di hadapan tim penguji di bawah ini :

Pembimbing



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M

Tim penguji :

Ketua : Andrian Eko Haryoko, S.E., M.M

Anggota :1. Subandriyo, S.E., M.M

:2. Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M



Disahkan pada tanggal 15 September 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr. H. Juanda Usman, S.E., S.H., M.M

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi *J&T Express* pada masyarakat kecamatan Curug kabupaten Tangerang”**.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjan (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H.Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI.
3. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Segenap dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.

Tidak lupa kepada teman-teman yang sudah membantu serta sharing tentang skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini kurang sempurna, oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca, penulis senang tiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tangerang, 16 Juli 2023

Penulis.

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	
Halaman Pernyataan	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
B. Pengertian Harga	20
C. Pengertian Kepuasan Konsumen	27
D. Kerangka Berfikir	33
E. Hipotesis	35
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Jenis Dan Sumber Data	37
C. Metode Pengumpulan Data	38
D. Populasi Dan Sample	40
E. Definisi Operasional Variable Penelitian	41
F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	61
B. Deskripsi Data Penelitian.....	67
C. Deskripsi Data Variabel	72
D. Analisis Hasil Penelitian	93
E. Pembahasan	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	113
B. Saran	114
Daftar Pustaka	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks Kategori Jasa Kurir 21 dan 22	3
Tabel 1.2 Estimasi Pengiriman Paket	4
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Pengiriman Paket.....	5
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi	56
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	68
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan <u>Responden</u>	70
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan <u>Responden</u>	71
Tabel 4.5 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.1.....	73
Tabel 4.6 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.2.....	74
Tabel 4.7 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.3.....	74
Tabel 4.8 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.4.....	75
Tabel 4.9 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.5.....	76
Tabel 4.10 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.6.....	76
Tabel 4.11 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.7.....	77
Tabel 4.12 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.8.....	78
Tabel 4.13 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.9	78
Tabel 4.14 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1 10.....	79
Tabel 4.15 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2 1	80
Tabel 4.16 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2 2	80
Tabel 4.17 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2 3.....	81
Tabel 4.18 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.4.....	81
Tabel 4.19 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.5.....	82
Tabel 4.20 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.6.....	83
Tabel 4.21 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.7.....	83
Tabel 4.22 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.8.....	84
Tabel 4.23 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.9.....	84
Tabel 4.24 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.10.....	85

Tabel 4.25 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.1	86
Tabel 4.26 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.2	87
Tabel 4.27 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.3	87
Tabel 4.28 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.4	88
Tabel 4.29 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.5	89
Tabel 4.30 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.6	89
Tabel 4.31 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.7	90
Tabel 4.32 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.8	90
Tabel 4.33 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.9	91
Tabel 4.34 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.10	91
Tabel 4.35 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	93
Tabel 4.36 Validitas Variabel Harga (X2)	94
Tabel 4.37 Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)	95
Tabel 4.38 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	96
Tabel 4.39 Reliabilitas Variabel Harga (X2)	96
Tabel 4.40 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	97
Tabel 4.41 Analisis Korelasi Persial	100
Tabel 4.42 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi	101
Tabel 4.43 Koefisien Determinasi (Model Summary)	102
Tabel 4.44 Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients)	103
Tabel 4.45 Tabel Uji T	105
Tabel 4.46 Tabel Uji F (ANOVA)	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	65
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	68
Gambar 4.3 Usia Responden.....	69
Gambar 4.4 Pendidikan Responden	70
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden.....	72
Gambar 4.6 Uji Normalitas P-P Plot.....	98
Gambar 4.7 Uji Normalitas Histogram.....	99