

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *DROP POINT* J&T *EKSPRESS*
KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : AGGA RUSITA
NIM : 302 15 11 003**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agga Rusita
NIM : 302 15 11 003
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap
Kepuasan Konsumen di *Drop Point J&T Express*
Kota Pangkalpinang"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015


Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc
NP. 508410027

Banjariuk, 8 Agustus 2019
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Hamsari, S.E., M.Sc.
NP. 506908008



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *DROP POINT J&T EXPRESS* KOTA
PANGKALPINANG”**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: Agga Rusita
Nomor Induk Mahasiswa: 302 15 11 003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 7 Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji,

Ketua

Anggota

Dr. Nizwan Zuhri, S.E., M.M
NP. 5068060002

Nanang Wahyudin, S.E., M.M
NIP. 198708192014041001

Anggota

Anggota

H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015

Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc
NP. 508410027

Balunujuk, 8 Agustus 2019
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007



Dr. Hamsati, S.E., M.Sc.
NP. 506906008

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Drop Point J&T Ekspres Kota Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Pangkalpinang, 08 Agustus 2019

Penulis



Agga Rusita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Saat dimana kita merasakan kesendirian tetaplah ingat bahwa saat itu Allah SWT sedang menjaukan mereka yang dimana agar hanya ada kau dan Allah SWT, karena Allah SWT sangat merindukanmu

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam”. (Nabi Muhammad SAW)

“Barangsiapa yang memudahkan urusan orang lain, maka Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat” (HR. Muslim)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”. (Ali bin Abi Thalib)

“Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat” .(Napoleon Hill)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberiku kenikmatan menuntut ilmu hingga dibangku perkuliahan ini, dan ku jalani atas nama Allah agar senantiasa bermanfaat bagiku.
2. Yang tercinta, manusia paling mulia, Nabi Muhammad SAW. Sholawat dan salam senantiasa disampaikan kepadanya.
3. Yang teristimewa, Ibu dan Ayah yang telah mencintai dan merawatku, mendukung dan mendoakan disetiap langkahku, yang menjadi alasan disetiap impian dalam hidupku dan tak lupa dengan kakaku yang selalu ada untukku, menemaniku dan menjagaku.
4. Yang terkasih Bayu Septian yang selama ini selalu menemani, membantu dan mendengarkan keluh kesah selama perjalanan penulisan ini
5. Yang tersayang sahabat-sahabat grup anuu yang selalu menjadi pendorong dan penyemangat untuku.

ABSTRACT

Agga Rusita, 3021 511 003. Influence of Service Quality and Price to the Customer Satisfactory in *Drop Point J & T Express Pangkalpinang*.

Research shows that services quality and prices can affect consumer satisfaction. The purpose of this research is to find out the study of the effect of service quality and price on customer satisfaction at the drop point J & T Express District of Girimaya Pangkalpinang City.

This research is quantitative descriptive study with a total sample of 328 respondents, while the sampling method uses accidental sampling. In this study, the independent variables consist of service quality and price, while the dependent variable is customer satisfaction. Testing instrument using uji validity and reliability tests, while the method of data analysis uses multiple linear regression analysis, t test, F test, and the coefficient of determination (R²).

The results of the study of independent variables X1 obtained t_{count} of $17.655 > t \text{ table } 1.967$ with a significance of $0.000 < 0.05$, then the variable service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions. The variable X2 has a t_{count} of $5.511 > t \text{ tabel } 1.967$ with a significance $0.000 < 0.05$, then the variable customer satisfaction has a positive and significant influence on purchasing decisions. The test results of the F test are calculated $(456.238) > F \text{ table } (3.02)$, and the significance value is $0.000 < 0.05$, which means that the service quality and price variables simultaneously influence the variable of customer satisfaction significantly. The results of the coefficient of determination analysis (R²) show the variable service quality and price affect variables consumer satisfaction by 73.5%.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Agga Rusita, 3021511003. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di *Drop Point J&T Ekspres Kota Pangkalpinang*.

Penelitian dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kajian tentang pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di *drop point J&T Ekspres* Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 328 responden, sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel independennya terdiri dari kualitas layanan dan harga, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian variabel independen X_1 diperoleh t_{hitung} sebesar $17,655 > t_{tabel} 1,967$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka variabel psikologi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel X_2 memiliki t_{hitung} sebesar $5,511 > t_{tabel} 1,967$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka variabel *country of origin* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F $f_{hitung} (456,238) > f_{tabel} (3,02)$, dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas layanan dan *harga* secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen secara signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan variabel kualitas layanan dan harga mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 73,5%.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRCT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1 Tugas Manajemen Pemasaran.....	13
2.2 Jasa	14

2.2.1	Karakteristik Jasa.....	15
2.3	Kualitas Pelayanan	16
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.3.3	Dimensi Kualitas Layanan	19
2.4	Harga	22
2.4.1	Pengertian Harga.....	22
2.4.2	Strategi penyesuaian Harga.....	23
2.4.3	Dimensi Harga	25
2.5	Kepuasan Konsumen	26
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	26
2.5.2	Faktor kepuasan Konsumen	27
2.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.5.4	Penelitian Terdahulu	30
2.6	Kerangka Pemikiran	32
2.6.1	Pengaruh Harga dengan Kepuasan Konsumen	34
2.6.2	Pengaruh Kualitas layanan dengan Kepuasan Konsumen	34
2.6.3	Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Konsumen	35
2.7	Hipotesis	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Pendekatan Penelitian.....	38

3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Dana	41
3.5	Jenis Data.....	42
3.5.1	Data Primer	42
3.5.2	Data Sekunder	43
3.6	Variabel Penelitian	43
3.7	Definisi Operasional Variabel	44
3.7.1	Pengukuran Variabel.....	45
3.8	Skala Pengukuran Variabel	46
3.9	Teknik Analisis Jasa.....	46
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	46
3.9.2	Uji Validitas	47
3.9.3	Uji Reliabilitas	48
3.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.9.5	Analisis Regresi Berganda.....	50
3.9.6	Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan J&T <i>Express</i>	53
4.1.2	Visi Perusahaan J&T <i>Express</i>	54

4.1.3 Misi Perusahaan J&T Express	54
4.1.4 Motto Perusahaan J&T Express	55
4.1.5 Nilai Dasar Perusahaan J&T Express	55
4.1.6 Logo Perusahaan J&T Express	55
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	56
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	56
4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel	59
4.2.3 Variabel Kualitas Layanan	59
4.2.4 Variabel Harga	67
4.2.5 Variabel Kepuasan Konsumen	71
4.2.6 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	75
4.3 Hasil Analisis Data	76
4.3.1 Uji Validitas	76
4.3.2 Uji Reabilitas	77
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	82
4.3.5 Uji t (Uji Parsial)	84
4.3.6 Uji F (Uji Simultan)	85
4.3.7 Koefisien Determinasi (R^2)	86
4.4 Pembahasan	87
4.4.1 Gambaran Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	87
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	

Konsumen.....	88
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	89
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	90
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perbandingan harga dari Pangkalpinang ke 10 kota besar	3
Tabel I.2	Volume Pengiriman Paket <i>incoming</i> J&T Express Pangkalpinang	4
Tabel II.1	Penelitian terdahulu	30
Tabel III.1	Data Jumlah konsumen di <i>Drop Point</i> J&T <i>Ekspress</i> Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang	39
Tabel III.2	Difinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
Tabel III.3	Skor Skala Likert	46
Tabel III.4	Kategori Skala.....	47
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel IV.4	Indikator Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah.....	60
Tabel IV.5	Indikator Menyampaikan Jasa Dengan Benar	60
Tabel IV.6	Indikator Menginformasikan Pelanggan Tentang Kepastian Waktu sampai barang.....	61
Tabel IV.7	Indikator Layanan yang Cepat.....	61
Tabel IV.8	Indikator Kesiapan Untuk Merespon.....	62
Tabel IV.9	Indikator Rasa Percaya	62
Tabel IV.10	Indikator Rasa Aman	63
Tabel IV.11	Indikator Bersikap Sopan	63
Tabel IV.12	Indikator Memperlakukan Pelanggan Penuh Perhatian.....	64

Tabel IV.13	Indikator Memahami Kebutuhan Pelanggan	64
Tabel IV.14	Indikator Waktu Beroperasi yang Nyaman	64
Tabel IV.15	Indikator Perlengkapan Moderen.....	65
Tabel IV.16	Indikator Fasilitas yang Berdaya Tarik Visual	65
Tabel IV.17	Indikator Berpenampilan Rapi dan Profesional.....	66
Tabel IV.18	Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan.....	66
Tabel IV.19	Indikator Harga/Tarif yang ditawarkan Terjangkau	67
Tabel IV.20	Indikator Harga/Tarif Terjangkau Sesuai Ukuran	67
Tabel IV.21	Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan	68
Tabel IV.22	Indikator Kesesuaian dengan Jangka Waktu Diajanjikan	68
Tabel IV.23	Indikator Harga Sesuai dengan Nilai Manfaat.....	69
Tabel IV.24	Indikator Mempunyai Manfaat Lebih dari Pesaing	69
Tabel IV.25	Indikator Harga Lebih Murah Dari Pesaing	70
Tabel IV.26	Indikator Mampu bersaing dengan Kompetitor.....	70
Tabel IV.27	Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	71
Tabel IV.28	Indikator Jasa yang Sesuai atau yang Memuaskan.....	72
Tabel IV.29	Indikator Fasilitas Penunjang yang Sesuai Harapan.....	72
Tabel IV.30	Indikator Pelayanan yang Diberikan Karyawan Memuaskan	73
Tabel IV.31	Indikator Nilai Manfaat	73
Tabel IV.32	Indikator Pelayanan yang Memuaskan.....	74

Tabel IV.33	Indikator Fasilitas Penunjang yang Disediakan.....	74
Tabel IV.34	Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel IV.35	Rekapitulasi Rata-rata Analisis Statistik Deskriptif dari Setiap Variabel.....	75
Tabel IV.36	Hasil Uji Validitas	77
Tabel IV.37	Hasil Uji Reabilitas.....	78
Tabel IV.38	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel IV.39	Hasil Uji Multikolineartas.....	81
Tabel IV.40	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
Tabel IV.41	Hasil Uji t.....	84
Tabel IV.42	Hasil Uji F.....	86
Tabel IV.43	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	33
Gambar IV. 1	Logo Perusahaan J&T Express	55
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar IV.5	Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	79
Gambar IV.6	Grafik Normal Probability Plot.....	79
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan <i>Scatterplot</i>	82

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Penyayang, Maha Adil lagi Maha Mengabulkan atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna melengkapi persyaratan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, salawat serta salam dihaturkan kepada yang tercinta Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pegangan hidup bagi setiap makhluk untuk sadar dengan ketidaksempurnaannya, dan berusaha untuk berbuat baik bagi sesama. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya di hari akhir.

Bukan tanpa rintangan, banyak proses yang harus dilewati, banyak pula pihak yang turut membantu kelancaran skripsi ini, saya telah berusaha segala daya upaya guna menyelesaikannya. Namun tanpa bantuan dari pihak lain dengan keikhlasan hati tentunya skripsi ini tidak mungkin dapat terwujud. Untuk itu penulis banyak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak H. Sumar, S.E.,M.M. sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Echo Perdana Kusumah, B.Sc.,M.Sc. sebagai pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat serta ucapan terimakasih kepada mereka yang telah banyak memberi sumbangan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya ini, mereka adalah:

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Nizwan Zuhri, S.E., M.M selaku Wakil Rektor I Bidang Akademi dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Dr Reniati, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
4. Bapak H. Sumar S.E., M.M selaku pembimbing utama yang berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Echo Perdana Kusumah, B.Sc.,M.Sc selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Sc selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf akademi dilingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta Ibu Yusnita dan Bapak Rusihan Agussal yang senantiasa memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta doanya untuk keberhasilanku serta kakak ku Aris Munandar terimakasih untuk pengalaman dan pelajaran hidup yang tak terlupakan dan tidak lupa juga

dengan buk de sekeluarga, terimakasih telah menjadi rumah yang begitu nyaman selama menempuh masa studi di Pangkalpinang

9. Kepada pihak J&T *Express* Kota Pangkalpinang yang telah membantu dan memberikan izin dalam melakukan penelitian skripsi ini.
10. Kepada para sahabat-sahabat GRUP ANUU (Della Anggraeni, Denni Andrea Giofentri, Deryanti dan Gobbi Amasko) yang tidak pernah lelah memberikan motivasi dan mendukung selama dibangku kuliah serta tak lupa keluarga 15 MN 1 dan semua kawan-kawan Fakultas ekonomi dan lainnya. Terimakasih untuk pengalaman dan pelajaran hidup yang tak terlupakan.

Tiada manusia yang sempurna, jauh sebeumnya penulis meminta maaf setulus hati kepada semua pihak atas kesalahan yang pernah dilakukan, serta penulis harapkan kritik yang arif serta saran yang konstruktif. Tidak lain supaya diwaktu yang akan datang penulis daat menyajikan karya ilmiah yang lebih baik dari sebelumnya. Semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Pangkalpinang, 08 Agustus 2019

Agga Rusita