

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN

JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN



Disusun oleh :

ABDUL GHONI
NIM : 2017020036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN

JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Disusun oleh :

ABDUL GHONI
NIM : 2017020036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ABDUL GHONI
NIM: 2017020036

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal 16 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I



(Rachmad Hham, S.Ant, M.PSDM.)
NIDN : 0723079203

Dosen Pembimbing II



(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan oleh:


ABDUL GHONI
NIM : 2017020036

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
pada tanggal : 24 Agustus 2021


Dosen Pembimbing,


(Rachmad Iham, S.Ant, M.PSDM.,)
NIDN : 0723079203


Dosen Penguji I


(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

Dosen Penguji II


(Niswan Bayu Syasindy S.E., M.M.)
NIDN : 0720079202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)
NIDN. 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Ghoni
Nim : 2017020036
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1 (Sarjana)
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA J&T EXPRESS
Cabang Lamongan

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “DUPLIKASI” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 27 Juni 2021
Yang menyatakan,



Abdul Ghoni

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA J&T EXPRESS
CABANG LAMONGAN**

Abdul Ghoni
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Dalam usahanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mencapai efektivitas, perusahaan perlu melakukan pengukuran dari pelaksanaan kualitas pelayanan tersebut. Pengukuran itu dapat dilakukan dengan menggunakan indikator non finansial yaitu indeks keputusan pembelian. Rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express Cabang Lamongan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express Cabang Lamongan secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa J&T Express Cabang Lamongan yang berjumlah 83 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non- probability sampling* dengan metode *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu konsumen yang pernah menggunakan produk dan jasa lebih dari satu kali yang bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel dan sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada perusahaan jasa J&T Express Cabang Lamongan. Hal ini di buktikan dari nilai $F_{hitung}(5,224) > F_{tabel}(3,11)$ dan tingkat signifikan t 0,003 lebih kecil dari $\alpha=0,05$

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT J&T EXPRESS SERVICES COMPANY
LAMONGAN BRANCH**

Abdul Ghoni

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

In an effort to improve customer satisfaction, companies need to improve service quality. To achieve effectiveness, companies need to measure the implementation of service quality. This measurement can be done using non-financial indicators, namely the purchasing decision index. The formulation of the problem posed in this study is whether service quality and price partially and simultaneously affect customer satisfaction for J&T Express Lamongan Branch services. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of J&T Express Lamongan Branch services partially and simultaneously. The sample in this study is the customer service J&T Express Lamongan Branch, amounting to 83 respondents. The sampling method was carried out by non-probability sampling method with purposive sampling method is a sampling technique with certain considerations, namely consumers who have used products and services more than once who met with researchers and can be used as samples and data sources. Data collection methods used are questionnaires (questionnaire), documentation and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), descriptive percentage analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the variable of service quality and price simultaneously affect customer satisfaction at the service company J&T Express Lamongan Branch. This is proven by the value of $F_{count}(5,224) > F_{table}(3.11)$ and the significant level of $t 0.003$ is smaller than $\alpha=0.05$

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim,,,

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA J&T EXPRESS CABANG LAMONGAN”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si. selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Denny Astanto, S.E.,M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM.,HC Selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Orang tuaku, adek zuhrotul aini, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
7. Teman dan Rekan kerja di LP. Ma'arif NU Miftahul Ulum Beru yang selalu mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.
8. Manajemen J&T *Express* Cabang Lamongan beserta jajarannya, yang telah memeberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 27 Juni 2021

Abdul Ghoni

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRAK</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.4.1 Teoritis | 10 |
| 1.4.2 Praktis | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2.1.3 Konsep Pemasaran | 12 |
| 2.1.4 Pengertian Jasa | 13 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1.5 | Pemasaran Jasa | 13 |
| 2.1.6 | Pengertian Kualitas Layanan | 15 |
| 2.1.7 | Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.1.8 | Karakteristik Pelayanan | 17 |
| 2.1.9 | Indikator Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.1.10 | Pengertian Harga | 19 |
| 2.1.11 | Tujuan Penetapan Harga | 20 |
| 2.1.12 | Metode Penetapan harga | 20 |
| 2.1.13 | Indikator Harga | 22 |
| 2.1.14 | Pengertian Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.1.15 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.1.16 | Manfaat Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.1.17 | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.1.18 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.1.19 | Hubungan Antar Variabel | 27 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual | 33 |
| 2.4 | Hipotesis | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 35 |
| 3.1 | Jenis dan Pendekatan Penelitian | 35 |
| 3.2 | Definisi Operasional Variabel | 36 |
| 3.2.1 | Variabel Independen (X) | 36 |
| 3.2.2 | Variabel Dependen (Y) | 36 |
| 3.3 | Indikator Variabel Penelitian | 37 |
| 3.4 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Populasi | 38 |
| 3.4.1 | Populasi | 38 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.4.2 | Sampel | 38 |
| 3.4.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 39 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.5.1 | Data Primer | 39 |
| 3.5.2 | Data Sekunder | 41 |
| 3.6 | Metode Analisis Data | 41 |
| 3.6.1 | Statistik Deskriptif | 42 |
| 3.6.2 | Interval | 42 |
| 3.6.3 | Uji Validitas | 43 |
| 3.6.4 | Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.6.5 | Analisis Korelasi | 45 |
| 3.6.6 | Uji Asumsi Klasik | 44 |
| 3.6.7 | Analisis Regresi Linier Berganda | 47 |
| 3.6.8 | Koefisien Determinasi R^2 | 47 |
| 3.6.9 | Uji Hipotesis | 48 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | | 52 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 52 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan | 52 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan | 53 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Perusahaan | 53 |
| 4.1.4 | Uraian Jabatan..... | 54 |
| 4.2 | Waktu Penelitian | 56 |
| 4.3 | Hasil Penelitian | 56 |
| 4.3.1 | Deskripsi Karakteristik Responden | 56 |
| 4.3.2 | Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden | 59 |

| | | |
|----------------------------|--|-----------|
| 4.3.3 | Statistik Deskriptif | 71 |
| 4.3.4 | Interval | 72 |
| 4.3.5 | Uji Validitas | 73 |
| 4.3.6 | Uji Realibilitas | 76 |
| 4.3.7 | Analisis Korelasi | 77 |
| 4.3.8 | Uji Asumsi Klasik | 79 |
| 4.3.9 | Analisis Linier Regresi Berganda | 85 |
| 4.3.10 | Analisis Determinasi R^2 | 86 |
| 4.3.11 | Hipotesis | 87 |
| 4.4 | Pembahasan dan Hasil Penelitian | 92 |
| 4.4.1 | Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan | 92 |
| 4.4.2 | Pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.... | 93 |
| 4.4.3 | Pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan | 93 |
| BAB V PENUTUP | | 95 |
| 5.1 | Kesimpulan | 95 |
| 5.2 | Saran | 96 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Kerangka Konseptual..... | 30 |
| 3.1 | Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t..... | 49 |
| 3.2 | Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F..... | 51 |
| 4.1 | Struktur Organisasi Perusahaan J&T Express Lmaongan | 53 |
| 4.2 | Grafik komposisi pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| 4.3 | Grafik komposisi pelanggan Berdasarkan Usia..... | 58 |
| 4.4 | Grafik Histogram | 80 |
| 4.5 | Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Kualitas Pelayanan..... | 89 |
| 4.6 | Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Harga | 90 |
| 4.7 | Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------|---|----|
| 1.1 | Jumlah pelanggan J&T Express Cabang Lamongan | 4 |
| 1.2 | Perbandingan harga paket pengiriman reguler | 6 |
| 2.1 | Penelitian Terdalu | 26 |
| 3.1 | Indikator Variabel Penelitian | 34 |
| 3.2 | Skala Pengukuran Likert Kualitas Pelayanan dan Harga | 38 |
| 3.3 | Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Harga | 41 |
| 3.4 | Dasar Interpretasi Skor Rata-rata | 42 |
| 3.5 | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 44 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 58 |
| 4.3 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan | 59 |
| 4.4 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya tanggap | 60 |
| 4.5 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan..... | 60 |
| 4.6 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati | 61 |
| 4.7 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik | 62 |
| 4.8 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga | 63 |
| 4.9 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk | 64 |
| 4.10 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga..... | 65 |
| 4.11 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat..... | 66 |
| 4.12 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan..... | 66 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.13 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Penyediaan Pelayanan Yang Baik | 67 |
| 4.14 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Cepat Dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... | 68 |
| 4.15 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Mampu Mengetahui Keinginan Dan Mengdiagnosis Hal Yang Harus Dilakukan Dengan Cepat | 69 |
| 4.16 | Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Memberikan Perhatian Individu Dengan Baik Kepada Keluhan Konsumen | 70 |
| 4.17 | Statistik Deskriptif | 71 |
| 4.18 | Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata..... | 73 |
| 4.19 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 74 |
| 4.20 | Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 75 |
| 4.21 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 76 |
| 4.22 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 77 |
| 4.23 | Analisa Korelasi..... | 78 |
| 4.24 | Kolmogrov-Smirnov | 79 |
| 4.25 | Uji Autokorelasi..... | 81 |
| 4.26 | Uji Heteroskedastisitas..... | 82 |
| 4.27 | Uji Multikolinieritas..... | 83 |
| 4.28 | Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 84 |
| 4.29 | Uji Linieritas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 84 |
| 4.30 | Analisis Regresi Linier Berganda | 85 |
| 4.31 | Determinasi Analisis R^2 | 87 |
| 4.32 | Uji-t..... | 88 |
| 4.33 | Uji-F..... | 91 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 4 : Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

Lampiran 5 : Tabel Durbin-Watson (DW)

Lampiran 6 : Tabel t

Lampiran 7 : Tabel F

Lampiran 8 : Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 9 : Surat Balasan Permohonan Perijinan Penelitian

Lampiran 10 : Kartu Bimbingan