

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA  
PT. INDOTAMA PATNERS LOGISTIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi  
Managemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS**  
Nama : Ahmad Saeful  
NIM : 43113310086  
**MERCU BUANA**

**Progam Studi Managemen**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**

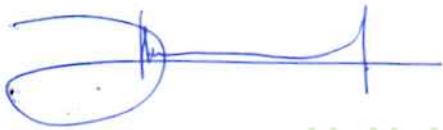
**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Saeful  
NIM : 43113310086  
Program Studi : Manajemen – Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Penggunaan Jasa PT. Indotama Patner  
Logistik  
Tanggal Lulus Ujian : September 2017  
Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal : 05-09-2017



Dr. Bambang Mulyana M.Si

Tanggal : 05-09-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA

Tanggal : 15/9-2017



Dudi Permana, MM. Ph. D

Tanggal : 10/9-2017

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Saeful

NIM : 43113310086

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Penggunaan Jasa PT. Indotama Patner  
Logistik

Tanggal Lulus Ujian : September 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal : 05-09-2017



Dr. Bambang Mulyana M.Si

Tanggal : 5-09-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA

Tanggal : 15/9-2017



Dudi Permana, MM. Ph. D

Tanggal : 20/9-2017

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Saeful

NIM : 43113310086

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2017



**Ahmad Saeful**

NIM. 43113310086

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of both variables namely the influence of price and quality of service to the decision of the use of services PT.Indotama Patners Logistics in the city of North Jakarta. Samples taken in this study amounted to 100 respondents selected by purposive sampling from service users PT. Indotama Patners Logistics. The method used is multiple linear regression analysis using validity test, reliability test, classical assumption test and hypothesis testing. From the research it can be seen that the above t test results can be concluded that the price and quality of service have a positive and significant impact on the decision of the use of services to customers of PT. Indotama Patner logistics*

**Keywords:** *Price, Service Quality and Service Use Decision*



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kedua variabel yaitu pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa PT. Indotama Patners Logistik di kota Jakarta Utara. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih secara purposive sampling dari pengguna jasa PT. Indotama Patners Logistik. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Dari penelitian terlihat bahwa Hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa pada harga maupun kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pada pelanggan PT. Indotama Patner logistik.

**Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Penggunaan Jasa**



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus : PT. Indotama Patner Logistik )"**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orangtua, adik dan kakak peneliti yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti - hentinya kepada peneliti serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Saudara-saudara dan teman-teman yang telah banyak memberi dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan secara moril demi lancarnya penyusunan skripsi.
6. Seluruh Karyawan dan Direksi PT. Indotama Patner logistik yang telah membantu memberikan masukan dan data yang peneliti perlukan.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Jakarta, 5 Agustus 2017

Peneliti,

Ahmad Saeful

Nim: 43113310086

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR ISI

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN SENDIRI.....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SEKripsi.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>            | <b>xv</b>   |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                          |   |
|------------------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Penelitian.....        | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian.....       | 5 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian..... | 6 |
| 1. Tujuan Penelitian.....                | 6 |
| 2. Kontribusi Penelitian.....            | 6 |

### BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL

#### DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| A. Kajian Teoritis .....                   | 7  |
| 1. Definisi Keputusan Penggunaan Jasa..... | 7  |
| 2. Definisi Harga.....                     | 13 |
| 3. Definisi Kualitas Pelayanan.....        | 15 |
| 4. Penelitian Terdahulu.....               | 19 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| B. Rerangka Konseptual.....    | 22 |
| C. Pengembangan Hipotesis..... | 24 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian.....          | 26 |
| B. Desain Penelitian .....                   | 26 |
| C. Definisi dan Operasiaonal Variabel.....   | 27 |
| 1. Definisi Variabel.....                    | 27 |
| 2. Operasional Variabel.....                 | 28 |
| D. Pengukuran Variabel.....                  | 30 |
| E. Populasi dan Sampel.....                  | 32 |
| 1. Populasi Penelitian.....                  | 32 |
| 2. Sampel Penelitian.....                    | 32 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....              | 33 |
| G. Metode Analisis.....                      | 34 |
| 1. Statistik Deskriptif.....                 | 34 |
| 2. Uji kualitas Data .....                   | 37 |
| a. Uji Validitas .....                       | 37 |
| b. Uji Reabilitas .....                      | 38 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                   | 38 |
| a. Uji Normalitas.....                       | 38 |
| b. Uji Multikoloniaritas.....                | 39 |
| c. Uji Heteroskedastisitas.....              | 40 |
| 4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 41 |
| 5. Uji Kesesuaian model.....                 | 41 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....     | 42 |
| b. Uji Pengaruh Simultan (Uji Statistik F) ..... | 42 |
| 6. Uji Hipotesis.....                            | 43 |
| a. Uji Partial (t-test) .....                    | 44 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....             | 45 |
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....             | 49 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data.....                    | 54 |
| 1. Hasil Uji Validitas.....                        | 54 |
| 2. Hasil Uji Reabilitas.....                       | 57 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....                    | 58 |
| 1. Hasil Uji Normalitas.....                       | 58 |
| 2. Hasil Uji Multikolonieritas.....                | 61 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....              | 62 |
| E. Persamaan Model Regresi.....                    | 64 |
| F. Hasil Uji Kesesuaian Model.....                 | 66 |
| 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 66 |
| 2. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)..... | 67 |
| G. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....     | 68 |
| H. Pembahasan Hasil Penelitian.....                | 69 |

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 72 |
| B. Saran .....     | 72 |

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 75

**LAMPIRAN**..... 80



## DAFTAR TABEL

| No.  | Keterangan                                                             | Halaman |
|------|------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1  | Data Jumlah Penggunaan Jasa.....                                       | 4       |
| 2.1  | Penelitian Terdahulu.....                                              | 19      |
| 3.1  | Operasionalisasi Variabel.....                                         | 30      |
| 3.2  | Tingkatan Jawaban Dengan Skala Likert.....                             | 32      |
| 3.3  | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi..... | 38      |
| 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                 | 48      |
| 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                          | 49      |
| 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....              | 50      |
| 4.4  | Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga.....                              | 51      |
| 4.5  | Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....                 | 52      |
| 4.6  | Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Penggunaan Jasa.....          | 53      |
| 4.7  | Hasil Total Perhitungan Statistik Deskriptif.....                      | 54      |
| 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....                                | 56      |
| 4.9  | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....                   | 57      |
| 4.10 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....            | 58      |
| 4.11 | Total Perhitungan Statistik Reliabilitas.....                          | 59      |
| 4.12 | Hasil Uji Normalitas .....                                             | 61      |
| 4.13 | Hasil Uji Multikolonieritas.....                                       | 62      |
| 4.14 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                            | 65      |

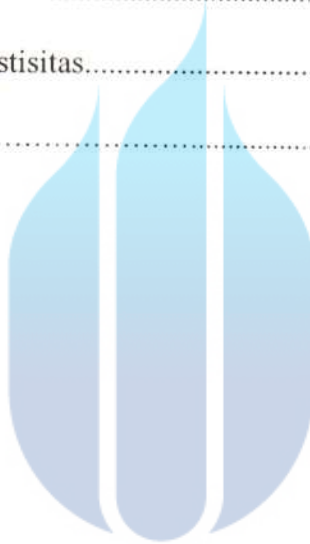
|      |                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------|----|
| 4.15 | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....         | 67 |
| 4.16 | Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... | 68 |
| 4.17 | Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....             | 69 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan                               | Halaman |
|-----|------------------------------------------|---------|
| 2.1 | Tahap - Tahap Pengambilan Keputusan..... | 11      |
| 2.2 | Model Rerangka Konseptual.....           | 23      |
| 4.1 | Hasil Uji Normalitas.....                | 59      |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas.....       | 62      |
| 4.3 | Diagram Histogram.....                   | 63      |



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR LAMPIRAN

| Keterangan                                                      | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran1 Kuesioner.....                                        | 73      |
| Lampiran2 Tabulasi Kuisoner.....                                | 77      |
| Lampiran3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                   | 85      |
| Lampiran4 Hasil Uji Validitas.....                              | 86      |
| Lampiran5 Hasil Uji Reabiliabilitas.....                        | 88      |
| Lampiran6 Hasil Uji Uji Normalitas.....                         | 89      |
| Lampiran7 Hasil Uji Multikolonieritas.....                      | 90      |
| Lampiran8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....                     | 91      |
| Lampiran9 Hasil Uji Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 91      |
| Lampiran10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                 | 92      |
| Lampiran11 Hasil Uji Statistik F.....                           | 92      |
| Lampiran12 Hasil Uji Statistik T.....                           | 97      |
| Lampiran13 Hasil Uji Statistik T.....                           | 98      |