

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN**

JASA JNE

(Studi Kasus Pengguna Jasa PT. JNE Kebon Jeruk Jakarta)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

UNI Widiyanti Dewi Safitri

43117010359

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN**

JASA JNE

(Studi Kasus Pengguna Jasa PT. JNE Kebon Jeruk Jakarta)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

UNI Widiyanti Dewi Safitri

43117010359

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Widiyanti Dewi Safitri
NIM : 43117010359
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
LAYANAN JASA JNE.
(studi kasus layanan jne kebon jeruk, jakarta barat)
Tanggal Sidang : 9 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Syafrizal Chan, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03221069



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widiyanti Dewi Safitri

NIM : 43117010359

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Mei 2021



Widiyanti Dewi Safitri

43117010359

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Jne (Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat)”. Penelitian ini dibuat karena merupakan syarat agar dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Dalam penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Syafrizal Chan, Dr. SE., Msi. selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah memberikan informasi, dan saran untuk penelitian ini.
5. Tukhas Shilul Imaroh, Dr, MM. selaku dosen mata kuliah tugas akhir yang

memberikan informasi, dan saran untuk penelitian ini.

6. Syafrizal Chan, Dr. SE., Msi. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan informasi, saran, arahan dan bimbingan sehingga penelitian ini selesai tepat pada waktunya.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Orang tua tercinta Nanik Suyanti dan Bapak Wiji Suhadi yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya.
9. Adiku tercinta Muhammad Haris, M, A, Terima kasih telah memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya.
10. Sahabat-sahabat, sisilia, dan kak maurice, yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis selanjutnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Widiyanti Dewi Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
a. Kajian Pustaka Pemasaran	8
b. Hubungan antar Variabel.....	21
c. Kerangka Konseptual Penelitian	22

d. Hipotesis	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
A.Waktu dan Tempat Penelitian	24
B. Desain Penelitian.....	24
C. Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	24
1. Definisi Variabel.....	24
2. Definisi Operasional Variabel.....	25
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	27
1. Populasi Penelitian	27
2. Sampel Penelitian	28
3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Metode Analisis.....	30
1. Statistik Deskriptif	30
2. Uji Kualitas Data	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	31
4. Analisis Regresi Linear Berganda	33
5. Uji Hipotesis.....	34
6. Uji Statistik t.....	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
C. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Hasil Uji Reliabilitas	46
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
1. Hasil Uji Normalitas.....	47

2. Hasil Uji Multikolonieritas	49
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
E. Analisi Regresi Linier Berganda	51
a) Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda.....	51
b) Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	52
c) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	53
d) Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t).....	54
F. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	55
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan.....	55
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan	56
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. KESIMPULAN.....	57
B. SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Transaksi E-Ecommers di Indonesia.....	2
Tabel 1.1 Hasil survei awal.....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Harga (X2)	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Kepuasan Konsumen (X3)	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Keputusan Penggunaan (Y)	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Seluruh Variabel	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan.....	52
Tabel 4.13 Uji Realiabilitas	54
Tabel.14 Hasil Uji Normalitas One Sample K-S	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik F	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik t	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Data Penggunaan jasa pengiriman barang Terbanyak, termurah dan tercepat di tahun 2018.....	3
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	71
Lampiran 2. Identitas Responden	75
Lampiran 3. Analisis Deskriptif	76
Lampiran 4. Uji Validitas.....	78
Lampiran 5. Realibility.....	84
Lampiran 6. Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 7. Uji Analisis Linear Berganda	87

