

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS CABANG KEMANDORAN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Indri Parwati

NIM : 43117110307

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS CABANG KEMANDORAN**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Indri Parwati

NIM : 43117110307

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indri Parwati

Nim : 43117110307

Program Studi : Manajemen Pemasaran

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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Oktober 2022



Indri Parwati
43117110307

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indri Parwati
NIM : 43117110307
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan,
Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan
Pelanggan J&T Express Cabang Kemandoran
Tanggal Lulus Ujian : 01 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. Ir Arissetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 10221678



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kemandoran”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Prof. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat, dan motivasi serta waktu yang telah di berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng 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 selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Agus Arijanto, SE, MM, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.

5. Dr. Catur Widayati, SE, MM, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Program studi S1 FEB Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada kami.
7. Seluruh teman teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2017 yang selalu memberi semangat dan motivasi semasa pembuatan skripsi.
8. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan Doa, semangat, dan dukungan serta kasih sayang yang tiada henti-hentinya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya manusia biasa, bahwa penelitian skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 01 Oktober 2022

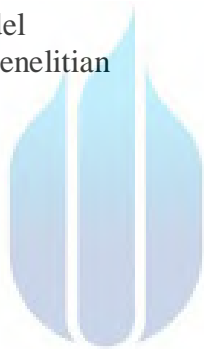


Indri Parwati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kontribusi	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Persepsi Harga	12
4. Kualitas Layanan	14
5. Citra Merek	16
6. Penelitian Terdahulu	19
B. Rerangka Pemikiran	21
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	23
C. Hipotesis	24
BAB III	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	25
a. Variabel Bebas (Independent Variable)	26
b. Variabel Terikat (Dependent Variable)	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	27

E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Metode Analisis	29
1. Uji Kualitas Data	30
2. Uji Asumsi Klasik	31
3. Uji Kesesuaian Model	34
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	36
5. Uji Hipotesis (Uji t)	36
BAB IV	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Statistik Deskriptif	38
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	40
1. Uji Kualitas Data	40
2. Uji Asumsi Klasik	43
3. Uji Kesesuaian Model	50
4. Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V	60
A. Simpulan	60
B. Saran-Saran	61
1. Secara Teoritis	61
2. Secara Praktis	62
C. Keterbatasan	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Perbandingan Harga Dari Jakarta ke 10 Kota Besar di Indonesia	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1	Definisi Operasional	27
Tabel 3. 2	Skala Likert	29
Tabel 4. 1	Statistik Deskriptif	39
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X1)	41
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)	42
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Citra Merek (X3)	42
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 7	Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4. 8	Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 9	Hasil Uji Linearitas Persepsi Harga (X1)	48
Tabel 4. 10	Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan (X2)	49
Tabel 4. 11	Hasil Uji Linearitas Citra Merek (X3)	49
Tabel 4. 12	Hasil Uji R ²	50
Tabel 4. 13	Hasil Uji F	51
Tabel 4. 14	Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4. 15	Hasil Uji t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Grafik Total Pengiriman J&T Kemandoran	3
Gambar 2. 1	Rerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1	Grafik Histogram Uji Normalitas	44
Gambar 4. 2	Grafik Normal Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Judul	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner	68
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	83

