

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA
PETI KEMAS**

(Studi pada PT. LG TRANSNUSA Tanjung Priok)

SKRIPSI



Nama : Elvira Andriekna Eka Suci

NIM : 43118310001

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2022

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA
PETI KEMAS**

(Studi pada PT. LG TRANSNUSA Tanjung Priok)

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 : Elvira Andriekna Eka Suci

NIM : 43118310001

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

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Elvira Andriekna Eka Suci
NIM : 43118310001
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Peti Kemas (Studi Kasus Pada PT. LG TRANSNUSA Tanjung Priok.)
Tanggal Sidang : 7 Oktober 2022

Disahkan oleh:

Pembimbing



Andriansyah Bachtillah Putra, SE, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 10221684



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elvira Andriekna Eka Suci

NIM : 43118310001

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Juli 2022



Elvira Andriekna Eka Suci

NIM : 43118310001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah S.W.T atas berkah dan anugrah-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PETI KEMAS, Studi pada PT. LG TRANSNUSA Tanjung Priok”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk mengikuti sidang skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya Bapak Andriansyah Bachtillah Putra, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat - nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis, selain itu penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng , selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marpala, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kranggan.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Seluruh Staff dan Karyawan PT. LG TRANSNUSA dengan konsumen yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, 2 Juli 2022

Elvira Andriekna Eka Suci

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
2. Keputusan Pengguna.....	13
3. Harga	20
4. Kualitas Layanan.....	25
5. Promosi.....	29
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Rerangka Konseptual	39
D. Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian.....	43
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Operasional Variabel.....	44

D.	Skala Pengukuran Variabel	47
E.	Populasi dan Sampel	47
	1. Populasi	47
	2. Sampel	47
F.	Metode Pengumpulan Data	48
	1. Data Primer	48
	2. Data Sekunder	49
G.	Metode Analisis Data	49
	1. Statistik Deskriptif	49
	2. Uji Instrumen	50
	3. Uji Asumsi Klasik	52
	4. Uji Kesesuaian Model	55
	5. Uji Regresi Linier Berganda	56
	6. Uji Hipotesis (Uji T)	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
A.	Deskripsi Perusahaan	58
	1. Sejarah PT. LG TRANSNUSA	58
	2. Visi Misi Perusahaan	59
B.	Hasil Penelitian	60
	1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
	2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
	3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
	4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan	62
C.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	63
	1. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Pengguna	65
	2. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga	66
	3. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan	67
	4. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Promosi	67
D.	Hasil Uji Kualitas Data	68
	1. Hasil Uji Validitas	68
	2. Hasil Uji Reliabilitas	70

E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
1.	Uji Normalitas	71
2.	Uji Multikolonialitas	72
3.	Uji Heteroskedasitas	73
4.	Hasil Uji Linearitas.....	73
F.	Uji Kesesuaian Model	74
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
2.	Uji F Analysis of Varian (ANOVA)	75
G.	Uji Analisis Linear Berganda.....	76
H.	Uji Hipotesis.....	77
1.	Pengujian Hipotesis Harga Terhadap Keputusan Pengguna	77
2.	Pengujian Hipotesis Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna	77
3.	Pengujian Hipotesis Promosi Terhadap Keputusan Pengguna.....	78
I.	Pembahasan Hasil Penelitian	78
1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pengguna	78
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna.....	79
3.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pengguna.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81
A.	Kesimpulan.....	81
B.	Saran.....	82
DAFTAR PUSAKA.....		84
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar Tarif Harga Pengiriman Pesaing Tahun 2019.....	3
1.2	Total Penjualan PT. LG TRANSNUSA Pada Tahun 2018 - 2020.	4
1.3	Pra Survey Keputusan Pengguna jasa.	6
3.1	Definisi Operasional Variabel Keputusan Pengguna.	45
3.2	Definisi Operasional Variabel Harga.	46
3.3	Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan.....	46
3.4	Definisi Operasional Variabel Promosi.	47
3.5	Instrumen Skala Likert.....	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	61
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	62
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.	62
4.5	Kriteria Interpretasi Skor.....	64
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Pengguna.....	65
4.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	66
4.9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan.	67
5.0	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Promosi.	67
5.1	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pengguna.	68
5.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	69
5.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	69
5.4	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	70
5.5	Hasil Uji Reabilitas.....	71
5.6	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	72
5.7	Hasil Uji Multikolonieritas.	72
5.8	Hasil Uji Heteroskedasitas.	73
5.9	Hasil Uji Linearitas Keputusan Pengguna & Harga.	73
6.0	Hasil Uji Linearitas Keputusan Pengguna & Kualitas Layanan.	74
6.1	Hasil Uji Linearitas Keputusan Pengguna & Promosi.....	74
6.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
6.3	Uji <i>F Analysis of Varian</i> (ANOVA).	75
6.4	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.	76
6.5	Hasil Uji Hipotesis.	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual.	40
4.1	Struktur Organisasi.	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuisisioner	89
2.	Hasil Kuisisioner Penelitian.....	95
3.	Hasil Uji Stasistik Deskriptif.....	101
4.	Hasil Uji Validitas.....	104
5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	108
6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	109
7.	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	112
8.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	112
9.	Hasil Uji Hipotesis.....	113
10.	Tabel r.....	113
11.	Tabel F.....	115
12.	Tabel t.....	117

