

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KEPERCAYAAN
KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE EXPRESS AGEN
SERPONG GARDEN**

SKRIPSI



Nama : Erica Aulia Mahera

NIM : 43117010244

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

JAKARTA

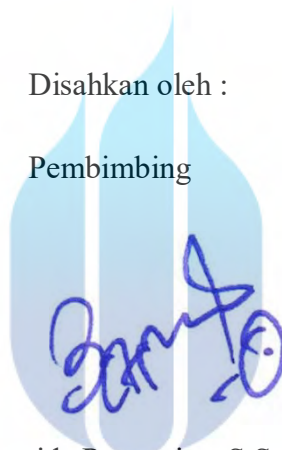
2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erica Aulia Mahera
NIM : 43117010244
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Agen SerpongGarden
Tanggal Sidang : 2 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Yennida Parmariza, S.Sos., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
09210467



Please Scan
QRCode to
Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erica Aulia Mahera

NIM : 43117010244

Program studi : S1 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 apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 22 September 2021
MERCU BUANA



Erica Aulia Mahera
NIM: 43117010244

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, kepercayaan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Express Agen Serpong Garden. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan JNE Express Agen Serpong Garden. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 165 responden. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen penelitian adalah kuesioner online. Metode analisis data menggunakan SPSS dan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price perception, consumer confidence, and service quality on customer satisfaction of JNE Express Agen Serpong Garden. The population in this study is all customers of JNE Express Agen Serpong Garden. The sample used was 165 respondents. Sample recall method using purposive sampling. Data collection method using survey method with research instrument is questionnaire online. Data analysis method using SPSS and Partial Least Square. This research proves that price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction. Consumer confidence has a positive and significant effect on customer satisfaction. The quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Price Perception, Consumer Confidence, Quality of Service and Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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, Kepercayaan konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Agen Serpong Garden”**. 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. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, MM, Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku ketua Program studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Yennida Parmariza, S, Sos. MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rina Astini, MM, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.

6. Ibu Febrina Mahliza, SE., M.Si, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Iman Budiman dan Ibu Norazlina serta kakak tercinta Ervina yang selalu memberikan doa, dukungan, inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Manajemen FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 18 Juli 2021

Erica Aulia Mahera

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pemasaran.....	14
2. Jasa.....	15
3. Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Persepsi Harga.....	22
6. Kualitas Pelayanan.....	29
a) Definisi Kualitas Layanan.....	29
B. Pengembangan Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	42
1. Definisi Variabel.....	42
2. Operasionalisasi Variabel.....	44
D. Skala Pengukuran Variabel.....	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49

1.	Populasi Penelitian.....	49
2.	Sampel penelitian	50
F.	Jenis dan Data Penelitian	51
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
H.	Metode Pengumpulan Data	52
I.	Metode Analisis Data	53
1.	IBM SPSS <i>Statistic</i> 24	53
2.	Uji Instrumen.....	55
3.	Analisis Partial Least Square.....	56
4.	Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	60
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	60
B.	Statistik Deskriptif.....	61
1.	Deskripsi Responden	61
2.	Deskripsi Variabel	64
C.	Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	67
1.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	68
2.	Model Struktur atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	77
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	81
1.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
2.	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
A.	Kesimpulan	84
B.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Jasa Kurir Di Indonesia Fase 2 Tahun 2019	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Ongkos Kirim JNE, TIKI, J&T, POS, SAP, JET, NINJA EXPRESS, WAHANA.....	4
Tabel 1. 3 Pengaduan Konsumen terhadap Pelayanan Jasa JNE Express Agen Serpong Garden.....	5
Tabel 1. 4 Omset Pendapatan JNE Express Agen Serpong Garden (2019).....	6
Tabel 1. 5 Pra Survey	9
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	33
Tabel 2. 2 Lanjutan Peneliti Terdahulu	34
Tabel 2. 3 Lanjutan Peneliti Terdahulu	35
Tabel 2. 4 Lanjutan Peneliti Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasionalisasi Variabel Persepsi Harga	45
Tabel 3. 2 Definisi Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Konsumen	46
Tabel 3. 3 Definisi Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3. 4 Definisi Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 3. 5 Instrument Skala Likert.....	49
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4. 2 Usia Responden	62
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	62
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden	63
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (PH).....	64
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Konsumen (KK).....	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (KP)	66
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (KPL).....	67
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Convergent Validity (Sebelum Modifikasi).....	70
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity (Setelah Modifikasi)	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Average Variance Extraced (AVE).....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion).....	76
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cornbach's Alpha	77
Tabel 4. 15 Hasil pengujian Multikolinearitas (Variance Inflation Factor).....	78
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji Nilai R-Square (R ²)	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji Effect Size (F ²).....	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji Nilai Q-Square(Q ²)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Omset Pendapatan JNE Express Agen Serpong Garden Tahun 2019.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Sebelum Modifikasi)	69
Gambar 4. 3 Hasil Algoritma PLS (Setelah Modifikasi).....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	93
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	99
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	103
Lampiran 4 Hasil Output PLS	106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA