

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI KOTA TANGERANG**

SKRIPSI



Nama : Muhammad Fathi Raihan

NIM : 43119010232

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

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



Nama : Muhammad Fathi Raihan

NIM : 43119010232

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fathi Raihan

Nim : 43119010232

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila 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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Fathi Raihan

NIM: 43119010232

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fathi Raihan
NIM : 43119010232
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman J&T Express Di Kota Tangerang
Tanggal Sidang : 26 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Manajemen

LPTA 10233266



Please Scan QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman J&T Express di Kota Tangerang.** Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada ibu Dr. Ririn Wulandari, SE, MM selaku dosen pembimbing dan semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Eri Marlapa, SE, MM, Selaku Sekretaris I dan II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
6. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Kedua orangtua penulis, Taufik dan Novita yang selalu memberikan doa dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2019 Universitas Mercu Buana.

9. Seluruh teman-teman yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express sebagai responden pada penelitian 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. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Tangerang, 26 Juni 2022



Muhammad Fathi Raihan



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	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Manajemen Pemasaran	10
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
b. Pengertian Pemasaran.....	10
2. Perilaku Konsumen.....	11
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
3. Lokasi.....	14
a. Pengertian Lokasi	14
b. Dimensi dan Indikator Lokasi	15
4. Kualitas Layanan	15
a. Pengertian Kualitas Layanan	15
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	16

5. Persepsi Harga	17
a. Pengertian Persepsi Harga.....	17
b. Dimensi dan Indikator Persepsi Harga.....	17
6. Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman.....	19
a. Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa.....	19
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan Jasa.....	19
B. Kajian Penelitian Terdahulu	20
C. Pengembangan Hipotesis	24
1. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman	24
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman	25
3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	25
D. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	29
1. Definisi Variabel.....	29
2. Operasional Variabel	30
D. Skala Pengukuran Variabel.....	32
E. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
F. Metode Pengumpulan Data	34
1. Kuesioner <i>Online</i>	34
2. Studi Pustaka.....	34
G. Metode analisis data	35
1. Analisis Statistik Deskripsi.....	35
2. Analisa Outer Model (Model Pengukuran)	36
3. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum PT. Global Jet Express (J&T Express).....	40
B. Analisis Deskriptif	41
1. Deskripsi Responden	41
2. Deskripsi Jawaban Variabel Lokasi.....	43
3. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan	44
4. Deskripsi Jawaban Variabel Persepsi Harga	45
5. Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Penggunaan	46
C. Hasil Uji Instrumen.....	46
1. Evaluasi Measurement (Outer Model).....	46
a. Hasil Pengujian Convergent Validity	46
b. Hasil Pengujian Discriminant Validity.....	48
c. Average Variance Extracted (AVE).....	50
d. Composite Reliability	51
e. Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	51
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	52
a. Uji Multikolinearitas	52
b. Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	53
c. Hasil Uji Nilai R-square	54
E. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan.....	54
2. Kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan	55
3. Persepsi Harga terhadap keputusan penggunaan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
1. Saran untuk perusahaan	58
2. Sara untuk peneliti selanjutnya	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Jasa Pengiriman	4
Tabel 1. 2 Data Pra-Survei	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....	32
Tabel 3. 3 Perhitungan Sampel	34
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	42
Tabel 4. 2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi	43
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga	45
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan	46
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Convergent Validity	47
Tabel 4. 7 Hasil <i>Cross Loading</i>	49
Tabel 4. 8 <i>Fornell Lacker Criterium</i>	50
Tabel 4. 9 Hasil uji AVE.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Composite Realibility	51
Tabel 4. 11 Uji Ratio Heterotrait Monotrait (HTMT).....	51
Tabel 4. 13 Nilai Inner VIF.....	52
Tabel 4. 14 Hasil Path Coefficient	53
Tabel 4. 15 Nilai R-square	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Nominal Transaksi E-Commerce di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4 . 1 Hasil Uji Algoritma PLS	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	67
Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Jawaban	80
Lampiran 4 : Final Result.....	82

