

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN PETI KEMAS**

(Studi pada PT. LG TRANSNUSA )

**SKRIPSI**



Nama : Muhammad Jamil

NIM : 43117320003

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

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

**2023**

**ANALISIS PENGARUH HARGA KONSUMEN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN  
PETI KEMAS**

(Studi pada PT. LG TRANSNUSA )

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

**SKRIPSI**



Oleh:

Muhammad Jamil

NIM : 43117320003

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

**2023**

i

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Jamil

Nim 43117320003

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan Konsumen, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Peti Kemas (Studi pada PT. LG TRANSNUSA )

Tanggal Lulus Ujian : 15 September 2023

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Merdiyanti Rika Kusuma, SH,MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

A blue ink signature of Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, is written over the watermark.

Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak

A blue ink signature of Dudi Permana, Ph. D, is written over the watermark.

Dudi Permana, Ph. D

LPTA 09232905



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Jamil

Nim 43117320003

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 09 Agustus 2023



**Muhammad Jamil**

NIM 43117320003

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan Konsumen, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Peti Kemas (Studi pada PT. LG TRANSNUSA )"** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Merdiyanti Rika Kusuma, SH,MM selaku dosen pembimbing Proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Proposal skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin berterti makasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Merdiyanti Rika Kusuma, SH,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku Dosen Metodologi Penelitian Universitas Mercu Buana
6. Bapak Eri Marlapa, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen pengajar fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Reguler 2 angkatan 2017 genap yang telah memberikan dukungannya.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral.

Peneliti menyadari, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga Proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 23 Februari 2023

Muhammad Jamil

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2. Kepuasan Konsumen .....	13
3. Harga.....	16
4. Kepercayaan Konsumen .....	20
5. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Konseptual.....	33
D. Pengembangan Hipotesis.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian .....	39
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran Variabel .....	42
E. Populasi dan Sampel .....	43
F. Metode Pengumpulan Data .....	44
G. Metode Analisis Data .....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Uji Instrumen .....	44
3 Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Uji Kesesuaian Model.....	47
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
6. Uji Hipotesis .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Deskripsi Perusahaan .....	50
1. Sejarah PT. LG TRANSNUSA .....	50
2. Visi Misi Perusahaan.....	52
B. Hasil Penelitian .....	52
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	53
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan .....	54
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
1. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
2. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	58



3.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Konsumen	59
4.	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
D.	Hasil Uji Kualitas Data .....	60
1.	Hasil Uji Validitas .....	60
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	63
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
1.	Uji Normalitas .....	64
2.	Uji Multikolonialitas.....	65
3.	Uji Heteroskedasitas .....	66
4.	Hasil Uji Linearitas.....	66
F.	Uji Kesesuaian Model .....	68
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
2.	Uji F Analysis of Varian (ANOVA).....	68
G.	Uji Analisis Linear Berganda.....	69
H.	Uji Hipotesis .....	71
1.	Pengujian Hipotesis Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	71
2.	Pengujian Hipotesis Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
3.	Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
I.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
2.	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1 Data Tarif Harga Pengiriman Pesaing Pada Tahun 2022.....	3
1.2 Total Penjualan PT. LG TRANSNUSA tahun 2016-2020 .....	4
1.3 Hasil Pra-Survei Faktor-faktor Mempengaruhi kepuasan.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
3.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan konsumen.....	41
3.2 Definisi Operasional Variabel Harga.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel Kepercayaan Konsumen.....	42
3.4 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
3.5 Instrumen Skala Likert.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir. ....	53
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	53
4.5 Kriteria Interpretasi Skor.....	55
4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
4.7 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
4.8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harga.....	57
4.9 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan Konsumen .....	58
5.0 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
5.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
5.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	60
5.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen.....	61
5.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	61
5.5 Hasil Uji Reabilitas .....	62
5.6 Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> . ....	63
5.7 Hasil Uji Multikolonieritas. ....	64
5.8 Hasil Uji Heteroskedasitas. ....	65

5.9 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Harga .....	65
6.0 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Kepercayaan Konsumen.....	66
6.1 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen & Kualitas Pelayanan .....	66
6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
6.3 Uji F <i>Analysis of Varian</i> (ANOVA).....	67
6.4 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	68
6.5 Hasil Uji Hipotesis .....	70



## DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual .....	33
2.2	Kerangka Konseptual .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Judul Halaman1. Kuisisioner.....	81
2. Hasil Kuisisioner Penelitian.....	86
3. Hasil Uji Stasistik Deskriptif.....	92
4. Hasil Uji Validitas.....	94
5. Hasil Uji Reliabilitas.....	98
6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
7. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	101
8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
9. Hasil Uji Hipotesis.....	102

