

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS GRAHA RAYA
BINTARO DALAM PENGIRIMAN BARANG DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI



Nama : Deffa Haqi Alfadli

Nim : 43119010118

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS GRAHA RAYA BINTARO
DALAM PENGIRIMAN BARANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

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



Nama : Deffa Haqi Alfadli
Nim : 43119010118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deffa Haqi Alfadli

Nim : 43119010118

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2024



Deffa Haqi Alfadli

NIM 43119010118

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deffa Haqi Alfadli
NIM : 43119010118
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express Graha Raya Bintaro Dalam Pengiriman Barang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi
Tanggal Sidang : 16 Juli 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04243984



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penggunaan menggunakan jasa j&t express graha raya bintaro dalam pengiriman barang dengan kepuasan pelanggan sebagai variable mediasi. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang. Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan metode studi kepustakaan dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang lebih dari 2(dua) kali. Dengan menggunakan Teknik purposive sampling untuk menentukan sampel, metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dan pengolahan data menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3.2.9.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Penggunaan, dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer decisions to use the services of J&T Express Graha Raya Bintaro in delivering goods with customer satisfaction as a mediating variable. The object of this research is customers who use J&T Express services in shipping goods. This research is a quantitative type using primary data. Data collection techniques using the method of literature study and questionnaires. The population in this study are customers who use J&T Express services to deliver goods more than 2 (two) times. By using a purposive sampling technique to determine the sample, the data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM) and data processing uses Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS 3.2.9 software.

Keywords: Service Quality, Price, Usage Decision, and Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS GRAHA RAYA BINTARO DALAM PENGIRIMAN BARANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Syafrizal Chan, Dr. SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen
4. Kedua orang tua tersayang Bapak Astari dan Ibu Nur Fatimah yang selalu memberikan doa, semangat, biaya, serta dukungan yang tiada hentinya baik moril maupun materil kepada penulis dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya memberikan segenap ilmu pengetahuan bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman S1 Manajemen FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian kita.

7. Para teman-teman saya Reza, Jaya, Hendra, Odih, Rizal, Masdarul, dan Ade yang telah bersedia mendengarkan segala keluh dan kesah peneliti selama penyusunan proposal ini berlangsung.
8. Pihak-Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, JUL 2024

Deffa Haqi Alfadli

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 GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Perilaku Konsumen.....	16
2. Manajemen pemasaran.....	17
3. Keputusan Penggunaan	17
4. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
5. Pengertian Harga	23
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
7. Penelitian Terdahulu.....	33
B. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual.....	39
1. Pengertian Hipotesis	39
2. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46

1. Definisi Variable.....	46
2. Operasional Variabel.....	48
D. Skala Pengukuran Variabel.....	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1. Populasi	51
2. Sempel Penelitian	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	52
2. Metode Structural Equation Modeling – Partial Least Square	53
3. Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B. Statistik Deskriptif.....	59
1. Deskriptif Responden	59
2. Deskriptif Variabel	61
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	67
1. Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	67
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	72
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Top Brand Awards Kategori Jasa Kurir 2018-2020.....	4
Gambar 1. 2 Data Presentase Kenaikan J&T Express Dalam Persaingan Brand	5
Gambar 1. 3 Rating Kepuasan Pelanggan J&T Express Graha Raya Bintaro Tahun 2022	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS.....	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Bootstrapping.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Transportasi, pertumbuhan dan Perundangan	2
Tabel 1. 2 Tabel Pra Survey	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	49
Tabel 3. 2 Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4. 2 Usia Responden	59
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4. 4 Pendapatan Perbulan Responden	60
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden	61
Tabel 4. 6 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 7 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Harga	63
Tabel 4. 8 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan	64
Tabel 4. 9 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity	68
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion)	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Nilai R-Square	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Q-Square	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Effect Size (F-Square)	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)	75
Tabel 4. 20 Tabel Hasil T-Statistics Pengaruh Langsung (Boostrapping)	76
Tabel 4. 21 Hasil T-Statistics Pengaruh Tidak Langsung	77
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	79