

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
(Studi pada mahasiswa STIE Malangkececwara Malang)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:

SONY DEWANTARA

K.2016.1.33886

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKECECWAR MALANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG pada JNE**

(Studi pada mahasiswa STIE MalangkececwaraMalang)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Management*



Disusun Oleh:

SONY DEWANTARA

K.2016.1.33886

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2020



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2612/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

Nomor : 0572.12/BAAK-RESEARCH/VIII/2020
Perihal : Riset Untuk Skripsi

21 Agustus 2020

Yth. : PIMPINAN
JNE CABANG UTAMA MALANG
JLN. HAMID RUSDI
MALANG

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : SONY DEWANTARA
Nomor Pokok : K.2016.1.33886
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat : JL.RAYA KEBONSARI TUMPANG, KODYA MALANG

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JNE

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah (pendidikan) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Malang, 21 Agustus 2020
Ketua Jurusan MANAJEMEN,

Lindananty
Dra. LINDANANTY, MM.
NIK 202.710.194

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JNE (STUDI PADA MAHASISWA
STIE MALANGKUCECWARA)

Oleh :

SONY DEWANTARA

K.2016.1.33886

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

ttd

Dra. DWI DANESTY DECCASARI , MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN , M.M., Ph.D *
NIK 202.710.182

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kepala JNE
Jabatan : kepala
Alamat : Jl. Hamid Rusdi No.125-127

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sony dewantara
NPK : K.2016.1.33886
Jurusan : Management Marketing
Universitas : STIE Malangkucecwara

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JNE (Studi pada mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang) “

Sejak tanggal 15 Maret 2020 sampai dengan 1 juni 2020 dan telah pula membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Malang, 14 agustus 2020

JNE Cabang Utama Malang

(Kepala JNE)

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kepala JNE
Jabatan : kepala
Alamat : Jl. Hamid Rusdi No.125-127

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sony dewantara
NPK : K.2016.1.33886
Jurusan : Management Marketing
Universitas : STIE Malangkececwara

Telah selesai melakukan penelitian pada JNE Cabang Utama Malang selama 4 bulan terhitung mulai 15 Maret 2020 sampai dengan 1 juni 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JNE (Studi pada mahasiswa STIE Malangkececwara Malang)**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya

Malang , 18 agustus 2020

Kepala JNE Cabang Utama

(Kepala JNE)

Ucapan Terimakasih

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena kehendak dan ridho-Nya dapat menyelesaikan laporan skripsi. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada STIE Malangkecewara. Penelitian sadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini penelitian ingin banyak terimakasih kepada

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, DRS,M.M.,PH.D, selaku ketua Stie Malangkecewara
2. Yang terhormat Ibu Dra.Dwi Danesty Deccasari, MM Selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, dan mendukung penulis dari awal hingga akhir laporan skripsi ini.
3. Ucapan terimakasih sebesar besa dan menuntun anak anaknya hingga sarjana. Orang terhebat di dunia ini yang selalu memberikan saya semangat, doa, kasih saying di setiap langkah perjalanan saya, hingga detik ini saya bisa menyelesaikan skripsi ini. rnya untuk Ibu saya tersayang, independent woman yang menghidupi ke 3 anaknya.
4. Ucapan terimakasih dan doa untuk semua teman teman saya karena teman saya tidak bisa seperti ini kuat menghadapi perjalanan pendidikan saya juga
5. Terimakasih untuk sahabat sahabat saya yang tidakbisa saya jelaskan satu satu dan aku ingin menjelaskan beberapa aja yaitu Dinda ayu , Shella , Sovi,Ivan,dinda,viona,ratu,dll. Motivator pribadi saya,penyemangat saya ialah Ibu dan Bapak Menenangkan saya ketika saya banyak mengeluh, banyak menangis karena skripsi saya yang tak kunjung kelar, dan alhamdulillah berkat nasihat yang ia berikan saya bisa mencapai titik pada puncak akhir skripsi saya.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dalam menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman barang pada JNE. Data dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga dengan variabel terikat kepuasan konsumen pada pengguna jasa pengiriman barang pada JNE. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *proporsional random sampling*, dengan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen maka keputusan konsumen akan mengalami peningkatan dalam pengiriman barang melalui JNE dan akan berpengaruh pada persepsi harga **Kata kunci** : kualitas pelayanan , persepsi harga , kepuasan konsumen

Abstrac

This study aims to determine the effect of service quality and price perceptions on increasing consumer satisfaction of users of goods delivery services at JNE. The data in this study used independent variables, namely service quality and price perception, with the dependent variable on customer satisfaction at JNE service users. The sampling method used in this study was proportional random sampling, with a total sample size of 100 respondents. The results show that with better service quality and customer satisfaction, consumer decisions will increase in the delivery of goods through JNE and will affect price perceptions. Key words: service quality, price perception, customer satisfaction

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar isi

Daftar tabel

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Perumusan Masalah.....

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian.....

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Teori

Kepuasan Konsumen

Persepsi Harga

Model Konseptual

Pengembangan Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Populasi dan Sampel

Variabel, Operasional, dan Pengukuran

Metode Pengumpulan Data

uji Validitas

uji Realibilitas

uji asumsi klasik

uji Hipotesis

uji Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum objek Penelitian

Gambaran umum perusahaan

Visi JNE

4.1.1.2. Misi JNE

Gambaran Umum Responden

Gambaran Responden Berdsarkan Jenis Kelamin

4.1. Tabel

4.1.2.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran Responden

4.1.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Jurusan

Gambaran Responden Menurut Jurusan

4.1.2.4. Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Banyaknya Pengiriman

Barang selama satu bulan.

4.4. Gambaran responden menurut Frekuensi

Analisis Deskriptif

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

4.4 Tabel Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Deskripsi Variabel Persepsi Harga

4.6 Tabel Deskripsi Variabel persepsi Harga

4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

4.7. Tabel Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

Penguji Asumsi Klasik

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Realibilitas

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Multikolinearitas

Heterokedastisitas

Penguji Model Hipotesis

Analisi Regresi Berganda

Uji Hipotesis

Uji T

4.4.4.2 Uji F

4.4.4.3. Uji Koefesien Determinasi

Pembahasan BAB

V PENUTUP

Kesimpulan

Kontribusi Penelitian

Keterbatasan penelitian

Saran – Saran

Bagi Perusahaan

Bagi Peneliti Selanjutnya