

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) JAKARTA**

SKRIPSI

SITI MUAWANAH

2116000022



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) JAKARTA**

SKRIPSI

SITI MUAWANAH

2116000022



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JAKARTA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 8 September 2020



SITI MUAWANAH

NPM 2116000022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Diah Pranitasari, SP., M.M dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

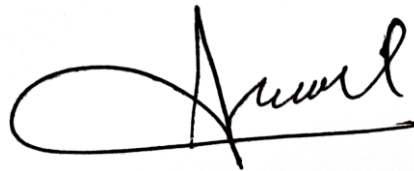
Jakarta, 8 September 2020

Pembimbing,



Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc

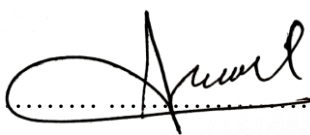



HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASANA PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JAKARTA

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 8 September 2020 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. : Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Pembimbing)
3. : Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Anggota Penguji 1)
4. : Ruland Willy Jack Sumampouw., SE., M.Si
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Lina Noersanti, S.Si., M.Si dan Bapak Ruland Willy Jack S, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan *study*.
7. Kedua orang tua tercinta Mama Siti Ulfah dan Bapak Muhammad Roin yang telah memberikan dukungan baik doa, materi, moral dan kesabarannya menunggu terselesaikannya skripsi ini serta adik saya Ahmad Alifudin. Semoga Allah selalu memberikan rahmat dan kasih sayangnya kepada kalian.

8. Keluarga Bunda Hj. Yuni, Om Jay, Ibu Hj. Ratna, Keluarga Besar Alm. Kakek Armana dan Alm. Nenek Syariah dan Keluarga Besar Kakek Masdik dan Nenek Rohi yang selalu menyemangati penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
9. Sahabat-sahabat peneliti di kampus (Sri Hartati, Sofiyati, Rafika, Hanggoro, Ihsan Jourdan, Sendi, Nadia, Muzhiroh) yang saling memperjuangkan, menyemangati dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman UKM MaPF Ka Cindy, Ka Nisa, Ka Mala, Ka Jiwa, Ravena, Cocom dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 8 September 2020



SITI MUAWANAH

NPM: 2116000022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Muawanah
NPM : 21160000022
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif**

(Non-exclusive Royalty- Free Right) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILIAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 08 September 2020

Yang menyatakan,



Siti Muawanah

Siti Muawanah

Dosen Pembimbing :

NPM : 2116000022

Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pengguna jasa pengiriman paket PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jakarta.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian yaitu masyarakat umum Jakarta yang menggunakan jasa pengiriman JNE *Express* dengan jumlah sampel 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kemudian variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Selanjutnya variabel kepuasan pelanggan secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan*

Siti Muawanah

Supervisor :

NPM : 21160000022

Dr. Diah Pranitasari, SP., MM

S-1 Management Study Program

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST OF PACKAGE DELIVERY SERVICE USERS PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JAKARTA

ABSTRACT

This research aims to test whether there is an influence on the quality of service, price and facilities on customer satisfaction and trust of customers of package delivery service PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jakarta.

The study used primary data with the dissemination of questionnaires. The population in the study is the general public of Jakarta who use jne express delivery service with a sample number of 100 respondents using purposive sampling technique. The data processing method in this search uses structural equation modeling (SEM) by using the SmartPLS 3.0 application.

The results of this study show that service quality variables have a significant effect on customer satisfaction. Then variable pricing has no effect on customer satisfaction. Facility variables have no effect on customer satisfaction. Furthermore, the quality of service has a significant effect on trust. Then variable pricing has no effect on trust. Facility variables have a significant effect on trust. Furthermore, customer satisfaction variables directly have no effect on trust. So it can be said that customer satisfaction does not affect customer trust.

Keywords : Service Quality, Price, Facilities, Customer Satisfaction, Trust

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	5
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pemasaran.....	10
2.2.2. Jasa	15
2.2.3. Kualitas Pelayanan	20
2.2.4. Harga	22
2.2.5. Fasilitas.....	26

2.2.6. Kepuasan Pelanggan	28
2.2.7. Kepercayaan	34
2.3. Keterikatan Antar Variabel Penelitian	35
2.3.1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.2. Keterkaitan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.3. Keterkaitan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.4. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	37
2.3.5. Keterkaitan Harga Terhadap Kepercayaan	38
2.3.6. Keterkaitan Fasilitas Terhadap Kepercayaan	38
2.3.7. Keterkaitan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan	39
2.4. Pengembangan Hipotesis	39
2.5. Kerangka Konseptual	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Strategi Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sampel	42
3.2.1. Populasi Penelitian.....	42
3.2.2. Sampel Penelitian	43
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	
3.3.1. Data.....	44
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4. Operasional Variabel.....	45
3.5. Metode Analisis Data	49
3.5.1. Alat Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2. Deskripsi Responden.....	56
4.3. Deskripsi Data	58
4.4. Analisis Statistik Data	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Simpulan.....	84
5.2. Saran	85
5.3. Keterbatasan Penelitian	85
5.4. Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	86
DAFTAR REFERENSI	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Penelitian	46
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i> Instrumen Penelitian	49
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Tahap 1 Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Tahap 1 Variabel Harga.....	64
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Tahap 1 Variabel Fasilitas	64
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Tahap 1 Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.8 Validitas Instrumen Tahap 1 Variabel Kepercayaan.....	66
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Tahap 2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.10. Validitas Instrumen Tahap 2 Variabel Harga.....	68
Tabel 4.11. Validitas Instrumen Tahap 2 Variabel Fasilitas	69
Tabel 4.12. Validitas Instrumen Tahap 2 Variabel Kepuasan Pelanggan ..	69
Tabel 4.13. Validitas Instrumen Tahap 2 Variabel Kepercayaan.....	70
Tabel 4.14. Validitas Instrumen Tahap 3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.15. Validitas Instrumen Tahap 3 Variabel Harga.....	72
Tabel 4.16. Validitas Instrumen Tahap 3 Variabel Fasilitas	73
Tabel 4.17. Validitas Instrumen Tahap 3 Variabel Kepuasan Pelanggan ..	73
Tabel 4.18. Validitas Instrumen Tahap 3 Variabel Kepercayaan.....	74
Tabel 4.19. Discriminant Validity	74
Tabel 4.20. Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.21. Nilai Composite Reliability.....	76
Tabel 4.22. Nilai R-Square	77
Tabel 4.23. Goodness of Fit	78
Tabel 4.24. Hasil Perhitungan Direct Effect	78
Tabel 4.25. Hasil Perhitungan Indirect Effect	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1. Diagram <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4.2. Diagram <i>Likert</i> Variabel Harga	59
Gambar 4.3. Diagram <i>Likert</i> Variabel Fasilitas.....	59
Gambar 4.4. Diagram <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Gambar 4.5. Diagram <i>Likert</i> Variabel Kepercayaan	60
Gambar 4.6. Model PLS 1	62
Gambar 4.7. Model PLS 2	67
Gambar 4.8. Model PLS	71
Gambar 4.9. Koefisien Jalur	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	92
Lampiran 2. Tabulasi Data	99
Lampiran 3. Surat Riset.....	116
Lampiran 4. Riwayat Hidup	117