

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE  
(Studi Kasus Kantor Cabang JNE Kebon Nanas)**

**SKRIPSI**

**ARYA JAYA KAWASA  
21160000259**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE  
(Studi Kasus Kantor Cabang JNE Kebon Nanas)**

**SKRIPSI**

**ARYA JAYA KAWASA  
21160000259**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE**

**(Studi Kasus: JNE Cabang Kebon Nanas)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagimana mestinya.

Jakarta, 9 September 2020



**ARYA JAYA KAWASA**

**NPM 21160000259**

## HALAMAN PENGESAHAN

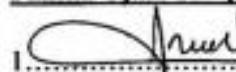
Skripsi dengan judul :

### PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE

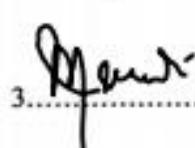
(Studi Kasus: JNE Cabang Kebon Nanas)

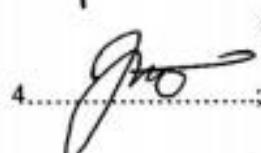
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 9 September 2020 dengan nilai A-

**Panitia Ujian Skripsi**

1.....  Drs. Sumitro, M.Sc.

2.....  (Kepala Program Studi S-1 Manajemen); Rutinaias Haholongan, SE., MM

3.....  (Pembimbing); Drs. Budiono, M.Sc

4.....  (Anggota Penguji); Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih kepada :

1. Ibu Rutinaias Haholongan, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan arahan skripsi ini.
2. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Mamaku tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa dan semangat agar penelitian ini bisa sukses dan berhasil
7. Wicak, Wulan, Dicky dan Ayu selaku teman yang selalu menasehati dalam penyusunan skripsi dan yang memotivasi untuk selalu semangat, pantang menyerah dan berfikir maju ke depan.
8. Teman-teman S-1 Manajemen angkatan 2016 yang selalu mendukung peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi agar bisa wisuda bersama.

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

Jakarta, 9 September 2020

**Arya Jaya Kawasa**

**NPM 21160000259**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : ARYA JAYA KAWASA  
NPM : 21160000259  
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 skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE**

**(Studi Kasus: JNE Cabang Kebon Nanas)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 9 September 2020

Yang menyatakan,

ARYA JAYA KAWASA

Arya Jaya Kawasa 21160000259 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Rutinaias Haholongan, SE., MM
<p style="text-align: center;"><b>PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE (Studi Kasus: JNE Cabang Kebon Nanas)</b></p>	

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara harga, kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman JNE cabang kebon nanas

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman JNE di JNE cabang kebon nanas. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 26.0.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: variabel Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Pengiriman secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, selanjutnya secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan**

Arya Jaya Kawasa 21160000259 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Rutinaias Haholongan, SE., MM
<b>THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND ACCURACY OF DELIVERY ON CUSTOMER SATISFACTION JNE GOODS DELIVERY SERVICES</b> <b>(Case Study: JNE Kebon Nanas Branch)</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<p><i>This study aims to determine the effect of price, service quality and delivery accuracy on customer satisfaction of JNE delivery service at the pineapple garden branch</i></p>	
<p><i>This study uses primary data by distributing questionnaires. The population of this research is people who use JNE delivery services at JNE pineapple garden branch. The sample in this study amounted to 100 respondents using purposive sampling. The data analysis of this study used the coefficient of determination analysis using SPSS version 26.0.</i></p>	
<p><i>The results of this study prove that: Price variable partially has no effect on Customer Satisfaction, Service Quality partially affects Customer Satisfaction, Delivery Accuracy partially affects Customer Satisfaction then simultaneously it can be said that variable price, service quality and delivery accuracy affect customer satisfaction.</i></p>	
<b>Keywords:</b> <i>Price, Service Quality, Delivery Accuracy, Satisfaction Customer</i>	

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	 7
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1.1 Elemen-elemen Kepuasan Pelanggan.....	12

2.2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.1.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.1.5 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.2 Harga.....	16
2.2.2.1 Penetapan Harga.....	18
2.2.2.2 Indikator Harga.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.3.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.4 Ketepatan Pengiriman.....	30
2.2.4.1 Pengertian Ketepatan Pengiriman.....	30
2.2.4.2 Indikator Ketepatan Pengiriman.....	33
2.3 Keterkaitan Antar Variabel.....	34
2.3.1 Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.3 Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.3.4 Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	36
2.5 Kerangka Konseptual.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Strategi Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	37

3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.2.3 Interval Data.....	38
3.2.4 Deskripsi Jawaban Responden.....	39
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	42
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	46
3.5 Metoda Analisis Data.....	46
3.5.1 Pengolahan Data.....	46
3.5.2 Penyajian Data.....	47
3.5.3 Analisis Statistik Data.....	48
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	49
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2 Deskripsi Responden.....	55
4.3 Deskripsi Data.....	56
4.3.1 Variabel Harga (X1).....	57
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	61
4.3.3 Variabel Ketepatan Pengiriman (X3).....	65
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.3.5 Deskripsi Jawaban Responden.....	74
4.4 Hasil Pengujian Instrumen.....	77
4.4.1 Uji Validitas.....	77

4.4.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.5 Analisis Statistik Data.....	80
4.5.1 Analisis Koefisien Determinasi (KD).....	80
4.5.2 Pengujian Hipotesis.....	81
4.5.2.1 Uji t.....	81
4.5.2.2 Uji F.....	82
4.6 Temuan Hasil Penelitian.....	83
4.6.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.6.3 Pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan... ..	84
4.6.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	89
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>	
Tabel 3.1	Interval Pengukuran.....	39
Tabel 3.2	Skor Pada Jawaban Kuesioner (skala <i>Likert</i> ).....	44
Tabel 3.3	Indikator Harga (X1).....	46
Tabel 3.4	Indikator Kualitas Pelayanan (X2).....	46
Tabel 3.5	Indikator Ketepatan Pengiriman (X3).....	47
Tabel 3.6	Indikator Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4	Tanggapan Responden atas pernyataan Pertama Harga.....	60
Tabel 4.5	Tanggapan Responden atas pernyataan Kedua Harga.....	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden atas pernyataan Ketiga Harga.....	61
Tabel 4.7	Tanggapan Responden atas pernyataan Keempat Harga.....	62
Tabel 4.8	Tanggapan Responden atas pernyataan Kelima Harga.....	62
Tabel 4.9	Tanggapan Responden atas pernyataan Keenam Harga.....	63
Tabel 4.10	Tanggapan Responden atas pernyataan Ketujuh Harga.....	63
Tabel 4.11	Tanggapan Responden atas pernyataan Kedelapan Harga.....	64
Tabel 4.12	Tanggapan Responden atas pernyataan Pertama Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.13	Tanggapan Responden atas pernyataan Kedua Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.14	Tanggapan Responden atas pernyataan Ketiga Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.15	Tanggapan Responden atas pernyataan Keempat Kualitas	

	Pelayanan.....	67
Tabel 4.16	Tanggapan Responden atas pernyataan Kelima Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.17	Tanggapan Responden atas pernyataan Keenam Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.18	Tanggapan Responden atas pernyataan Pertama Ketepatan Pengiriman.....	69
Tabel 4.19	Tanggapan Responden atas pernyataan Kedua Ketepatan Pengiriman.....	70
Tabel 4.20	Tanggapan Responden atas pernyataan Ketiga Ketepatan Pengiriman.....	70
Tabel 4.21	Tanggapan Responden atas pernyataan Keempat Ketepatan Pengiriman.....	71
Tabel 4.22	Tanggapan Responden atas pernyataan Kelima Ketepatan Pengiriman.....	71
Tabel 4.23	Tanggapan Responden atas pernyataan Keenam Ketepatan Pengiriman.....	72
Tabel 4.24	Tanggapan Responden atas pernyataan Pertama Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.25	Tanggapan Responden atas pernyataan Kedua Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 4.26	Tanggapan Responden atas pernyataan Ketiga Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 4.27	Tanggapan Responden atas pernyataan Keempat Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.28	Tanggapan Responden atas pernyataan Kelima Kepuasan	

	Pelanggan.....	75
Tabel 4.29	Tanggapan Responden atas pernyataan Keenam Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 4.30	Persepsi responden terhadap Harga.....	77
Tabel 4.31	Persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.32	Persepsi responden terhadap Ketepatan Pengiriman.....	78
Tabel 4.33	Persepsi responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.34	Validitas Instrumen per butir Harga.....	80
Tabel 4.35	Validitas Instrumen per butir Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.36	Validitas Instrumen per butir Ketepatan Pengiriman.....	81
Tabel 4.37	Validitas Instrumen per butir Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4.38	Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.39	Hasil Uji t.....	87
Tabel 4.40	Hasil Uji F.....	89

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Pengiriman Barang JNE.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Logo JNE.....	55
Gambar 4.2 Diagram skala likert variabel harga.....	60
Gambar 4.3 Diagram skala likert variabel kualitas pelayanan.....	65
Gambar 4.4 Diagram skala likert variabel ketepatan pengiriman.....	69
Gambar 4.5 Diagram skala likert variabel kepuasan pelanggan.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Skor Untuk Variabel Harga.....	105
Lampiran 3. Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	108
Lampiran 4. Skor Untuk Variabel Ketepatan Pengiriman.....	111
Lampiran 5. Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	114
Lampiran 6. Hasil uji tabel frekuensi Harga.....	117
Lampiran 7. Hasil uji tabel frekuensi Kualitas Pelayanan.....	121
Lampiran 8. Hasil uji tabel frekuensi Ketepatan Pengiriman.....	124
Lampiran 9. Hasil uji tabel frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	127
Lampiran 10. Hasil uji Validitas Harga.....	130
Lampiran 11. Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	131
Lampiran 12. Hasil uji Validitas Ketepatan Pengiriman.....	132
Lampiran 13. Hasil uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	133
Lampiran 14. Hasil uji Reliabilitas Harga.....	133
Lampiran 15. Hasil uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	134
Lampiran 16. Hasil uji Reliabilitas Ketepatan Pengiriman.....	134
Lampiran 17. Hasil uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	134
Lampiran 18. Hasil uji Normalitas.....	135
Lampiran 19. Hasil uji Multikolonieritas.....	135
Lampiran 20. Hasil uji Regresi Linier Berganda.....	136
Lampiran 21. Hasil uji Koefisien Determinasi secara Simultan.....	136
Lampiran 22. Hasil uji t.....	137
Lampiran 23. Hasil uji F.....	137