

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN**

SKRIPSI

**DWI MUHAMMAD FAUZI ASARI
2114000013**



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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN**

SKRIPSI

**DWI MUHAMMAD FAUZI ASARI
21400013**



**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 DAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 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 kesarjanaaan 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, 1 Maret 2020



DWI MUHAMMAD FAUZI ASARI
NPM 2114000013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Endang Sugiharti, M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.


Jakarta, 1 Maret 2020

Pembimbing,



Dr. Endang Sugiharti, M.Si

Kepala Program Studi S-1Manajemen,



(Dr. Muhammad Ramadhani)
Drs. Sumitro, M.Sc # 12/01/2021


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

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

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

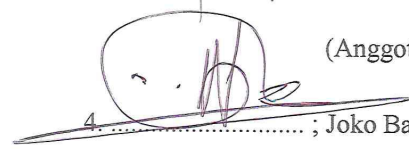
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Dr. Endang Sugiharti, M.Si

(Pembimbing)

3.  ; Imelda Aprileny, SE, ME

(Anggota Penguji)

4.  ; Joko Bagio S, SE, MM

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi 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. Dr. Endang Sugiharti, M.Si (Selaku Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing skripsi)
2. Dosen penguji yang telah bersedia memberikan nilai .
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, (selaku ketua Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang memberi ilmu dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Perpustakaan beserta jajaran staff, yang telah memberikan pinjaman buku.
7. Ibu Hj. Tarsi dan Ibu Siti Juhana serta Adik Adik keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, motivasi, nasihat, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang melimpah. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan akhirat atas budi baik yang telah di berikan kepada penulis.
8. Terimakasih kepada Nanda Saputri yang selalu memberikan bantuan, motivasi, nasihat, perhatian, dan kasih sayang kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Anggota Dayak Dapur manajemen 2014 (Idris, Aini, Alfat, Fabian, Bebek, Pedaw, Jumeng, Sudar, Sudir, Dede, Raden, Bobby)

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

DWI MUHAMMAD FAUZI ASARI
NPM 2114000013

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dwi Muhammad Fauzi Asari

NPM : 2114000013

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 DAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : Maret 2020

Yang menyatakan,

Dwi Muhammad Fauzi Asari

Dwi Muhammad Fauzi Asari
NPM : 2114000013
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Dr. Endang Sugiharti, M.Si

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN JASA
PENGIRIMAN JNE CABANG SUKAPURA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Harga dan Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan JNE cabang Sukapura.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda survey, populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang melalui JNE Cabang Sukapura yang ditemui di wilayah Sukapura, periode Maret – April 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara dan studi pustaka. Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur warpPLS 6.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4) Pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (5) Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (6) Kepuasan yang memediasi secara penuh pelayanan terhadap loyalitas, (7) Kepuasan tidak memediasi secara penuh harga terhadap loyalitas berpengaruh.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Dwi Muhammad Fauzi Asari
NPM : 2114000013
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Dr. Endang Sugiharti, M.Si

***THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF JNE BRANCH SUKAPURA
DELIVERY SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
SATISFACTION***

ABSTRACT

This study aims to examine whether Prices and Services Influence Loyalty Mediated by Customer Satisfaction. Analyzing the effect of price and service on loyalty is mediated by JNE Sukapura branch customer satisfaction.

This research uses a quantitative approach, which is measured using a survey method, the population in this study are people who have used goods delivery services through the Sukapura Branch JNE encountered in the Sukapura region, the period March - April 2019. The sample in this study was 100 respondents . The data in this study use primary and secondary data. Data collection techniques using questionnaires, interviews and literature study. Hypothesis testing using the warpPLS 6.0 path analysis.

The results showed that (1) Price had a significant effect on customer satisfaction, (2) Price had an effect on and significant on customer loyalty, (3) Service had an effect on and significant on customer satisfaction, (4) Service had no effect on customer loyalty, (5) Satisfaction influences customer loyalty, (6) Satisfaction that fully mediates service to loyalty, (7) Satisfaction does not fully mediate the price of influential loyalty.

Keywords: Price, Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Review hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Pemasaran Jasa	15
2.2.2. Kepuasan	16
2.2.2.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2.2. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	18
2.2.2.3. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan	
pelanggan.....	19
2.2.3. Harga	19

	Halaman
2.2.3.1. Keanekaragaman Tujuan Penetapan Harga	22
2.2.3.2. Faktor Penentu harga	22
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.5. Loyalitas Pelanggan	25
2.2.5.1. Karakteristik Loyalitas Konsumen	26
2.2.5.2. Keuntungan Dari Loyalitas Konsumen	27
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	28
BAB III METODA PENELITIAN.....	29
3.1. Strategi Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1. Populasi Penelitian.....	29
3.2.2. Sampel Penelitian	29
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Data Primer	30
3.3.2. Data Sekunder	31
3.4. Operasionalisasi Variabel	31
3.5. Metoda Analisis Data	32
3.5.1. Statistik Deskriptif	32
3.5.2. Analisis Jalur Partial Least Square (PLS)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	39
4.2. Deskripsi Responden.....	40
4.2.1. Deskripsi Responden Terakhir Menggunakan JNE	40
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pengiriman	41
4.3. Deskripsi Data	41
4.3.1. Deskripsi Tentang Harga (HG)	42
4.3.2. Deskripsi Tentang Pelayanan (PL)	43
4.3.3. Deskripsi Tentang Kepuasan (KP)	43

	Halaman
4.3.4. Deskripsi Tentang Loyalitas (LY)	44
4.4. Analisis Data Hasil Penelitian	45
4.4.1. Model Pengukuran Indikator Reflektif	45
4.4.2. Model Pengukuran Indikator Formatif	47
4.5. Model Struktural	48
4.6. Uji Hipotesis	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	55
DAFTAR REFERENSI	56
DAFTAR LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jenis Produk Jasa PT JNE	2
Tabel 1.2 Harga pengiriman barang dari Jakarta ke kota di Indonesia.....	4
Tabel 3.1. Skala Likert	30
Tabel 3.2. Kriteria Penilaian PLS Outer Model Reflektif	35
Tabel 3.3. Kriteria Penilaian PLS Outer Model Formatif	36
Tabel 3.4. Kriteria Penilaian PLS Inner Model	37
Table 4.1 Karakteristik Demografis Responden.....	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Jasa yang dibeli.....	41
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Harga (HG)	42
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan (PL).....	43
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan (KP)	44
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas (LY).....	44
Tabel 4.7 Loading Faktor Indikator Reflektif.....	45
Tabel 4.8 Nilai Composite Reability dan AVE	46
Tabel 4.9. Correlations among latent variabels and errors.....	46
Tabel 4.10. Nilai Indikator Weight	47
Tabel 4.11. Nilai Multikolonieritas.....	48
Tabel 4.12. Model Fit Indeks	49
Tabel 4.13 . R-squared contributions	49
Tabel 4.14. Direct Effect & Indirect	52
Tabel 4.15 Direct Effect & Indirect	53
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Model Struktural	48

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1. Responden Terakhir Menggunakan Jasa JNE.....	41

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1. Pertumbuhan Penyedia Jasa	6

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	59
Lampiran 2. Struktur Organisasi PT.JNE Cabang Sukapura	64
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Responden	65
Lampiran 4. Indeks Persepsi	68
Lampiran 5. Loading dan Cross Loading	74
Lampiran 6. Composite Reliability dan (AVE)	75
Lampiran 7. Model Struktural	76
Lampiran 8. Indikator Weight	77
Lampiran 9. R-Square Contributions	78
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	79