

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
WEB TRACKING SYSTEM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada PT Dakota Cargo Bekasi)

SKRIPSI

SARTIKA

2114500366



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
WEB TRACKING SYSTEM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada PT Dakota Cargo Bekasi)

SKRIPSI

SARTIKA

2114500366



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WEB TRACKING* *SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada PT Dakota Cargo Bekasi)

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 di publikasi 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 dengan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Februari 2021



SARTIKA
NPM 2114500366

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, *WEB TRACKING*
SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada PT. Dakota Cargo Bekasi)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana

Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc 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,

Pembimbing



Drs. Sumitro, M.Sc

Kepala Prodi S-1 Manajemen



digitally signed
Muhammad Kamaditya, BBA., M.Sc





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WEB TRACKING*
SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada PT Dakota Cargo Bekasi)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, pada tanggal 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Pembimbing)
3.  Dr. Diah Pranasari, SP.,MM
(Anggota Penguji)
4.  Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, kritik dan saran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak H. Agustian Burda, B.S.B.A., M.B.A selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Pihak PT. Dakota Buana Semesta (Dakota Cargo) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Minan dan Ibu Aisyah terimakasih banyak atas segala dukungannya selama ini dan do'a tiada henti yang selalu dipanjatkan sehingga saya dapat menjadi sarjana ekonomi.
8. Kepada suamiku Muhammad yang selalu menyemangati, mendoakan, dan menghapus keputusasaan.
9. GGS : (Juliana Megawati, Dessy Eka Arianthi, Indra Septian, Sonic) sahabat – sahabatku di kampus STEI Indonesia. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

10. Pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan, dan dukungan kepada peneliti.

Setelah terselesaikan proses penelitian ini, peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 22 Februari 2021

SARTIKA
NPM 2114500376

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sartika
NPM : 2114500366
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi mengemban ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty – Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN *WEB TRACKING* SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT Dakota Cargo Bekasi)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 2021

Yang menyatakan,

Sartika

<p>Sartika NPM : 2114500366 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing: Drs. Sumitro, M.Sc</p>
<p style="text-align: center;">PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN WEB TRACKING SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT. Dakota Cargo Bekasi)</p>	
<p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan web tracking system terhadap kepuasan pelanggan Dakota Cargo. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 sampel responden. Seluruh responden merupakan pelanggan Dakota Cargo di area Bekasi.</p> <p>Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik <i>Non Probability Sampling</i>. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS dengan program SmartPLS versi 3.2 dievaluasi dengan <i>outer</i> dan <i>inner model</i>.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Harga, Kualitas Pelayanan, dan <i>Web Tracking System</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dakota Cargo. Besar kontribusi yang diberikan harga, kualitas pelayanan dan <i>web tracking system</i> terhadap kepuasan pelanggan Dakota Cargo adalah sebesar R^2 0,843 atau 84,3%, sedangkan sisanya sebesar 15,7% variansi kepuasan pelanggan Dakota Cargo dipengaruhi faktor lain di luar harga, kualitas pelayanan dan web tracking system.</p>	
<p style="text-align: center;"><i>Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan, web tracking system, Partial Least Square</i></p>	

Sartika NPM : 2114500366 Study Program S-1 Management	Supervisor Of: Drs. Sumitro, M.Sc
THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND WEB TRACKING SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study in PT. Dakota Cargo Bekasi)	
ABSTRACT	
<p>The aims of this study is to determine the effect of price, service quality and web tracking system on customer satisfaction of Dakota Cargo. The number of respondents involved in this study were 150 sample respondents. All respondents are customers of Dakota Cargo in the Bekasi area.</p> <p>This study uses primary data obtained from the results of distributing questionnaires. The sampling technique used is the technique <i>Non Probability Sampling</i>. The analysis method used in this research is PLS with the SmartPLS version 3.2 program evaluated with the <i>outer</i> and <i>inner models</i>.</p> <p>The results of this study indicate that: Price, Service Quality, and <i>Web Tracking System</i> have a positive and significant effect on customer satisfaction of Dakota Cargo. The amount of contribution given by price, service quality and <i>web tracking system</i> to customer satisfaction of Dakota Cargo is R^2 0.843 or 84.3%, while the remaining 15.7% variance of customer satisfaction in Dakota Cargo is influenced by other factors outside of price, service quality and the web. tracking system.</p>	
<i>Keywords: price, service quality, web tracking system, Partial Least Square</i>	

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

- 1.1. Latar Belakang.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.2. Rumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.3. Tujuan Penelitian
- 1.4. Manfaat Penelitian

BAB II KAJIAN PUSTAKAError! Bookmark not defined.

2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

- 2.2. Landasan Teori
- 2.2.1. Pengertian Manajemen
- 2.2.2. Pengertian Pemasaran.....
- 2.2.3. Harga
- 2.2.4. Kualitas Pelayanan
- 2.2.5. Web Tracking System
- 2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....

2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kep Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.3. Pengaruh <i>Web Tracking System</i> terhadap Kep Pelanggan	
Error! Bookmark not defined.	
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Strategi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Sampling dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.3.1. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data ..	Error! Bookmark not defined.
3.4. Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	Error!
Bookmark not defined.	
3.4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.4.3. Analisis SEM PLS	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Misi Dakota Cargo.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Layanan Dakota Cargo	Error! Bookmark not defined.
4.2. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.

4.2.1. Data Responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Data Responden berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Data Responden berdasarkan Pendidikan..	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Data Responden berdasarkan Pekerjaan....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Data Responden berdasarkan menggunakan Layanan .	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Data Responden berdasarkan Pendapatan .	Error! Bookmark not defined.
4.3. Analisis PLS (Partial Least Square)	Error! Bookmark not defined.
	Halaman
4.3.1. Pengujian Outer Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Pengujian Inner Model	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4. Temuan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Nama Jasa Pengiriman	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2. Perbandingan Harga Jasa Pengiriman Bekasi – Jambi 10kg.....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 1.3. Perbandingan Harga Jasa Pengiriman Bekasi – Surabaya 10kg .	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Indikator Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Indikator Variabel <i>Web Tracking System</i>	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 3.5. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.6. Nilai AVE dan Nilai Loading Factor ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7. Cross Loading Indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Komposit	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.9. *Goodness of fit Model*.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Pengaruh Parsial.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Rating Google Review Perusahaan Jasa Pengiriman Barang.. Error! Bookmark not defined.	
Gambar 1.2. tracking kiriman barang dakota cargo barang diterima Error! Bookmark not defined.	
Gambar 1.3. tracking pengecekan kiriman barang dakota cargo on proses . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 3.1. Spesifikasi Model PLS Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden..... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.2. Usia Responden Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.3. Pendidikan Responden..... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden..... Error! Bookmark not defined.	

Gambar 4.5. Pengalaman Menggunakan layanan Dakota Cargo **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6. Pendapatan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7. Spesifikasi Model PLS **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8. Hasil estimasi model PLS dengan teknik algorithm..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9. Hasil estimasi model PLS Bootstrapping **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	64
Lampiran 2. Data Penelitian	68
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	83
Lampiran 4. Surat Riset.....	93
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	94

