

**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*,  
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

**SKRIPSI**

**WINDI WULANDARI  
2116000205**



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

**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*,  
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

**SKRIPSI**

**WINDI WULANDARI  
2116000205**



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

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*,  
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang 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 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, Februari 2021

*MATERAI 6000*

**WINDI WULANDARI**  
NPM 21160000205

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

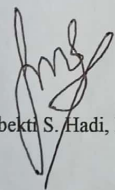
**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*,  
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Subekti S. Hadi, 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, 22 Februari 2021

Pembimbing,

Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc



Kepala Program Studi S1/Manajemen

Muhammad Ramadhya, BBA., M.Sc



## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*,  
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **22 Februari 2021** dengan nilai B+ -

**Panitia Ujian Karya ilmiah**

1. ....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ....; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc  
(Pembimbing)
3. ....; Dr. M. Anhar, M.Sc  
(Anggota Penguji)
4. ....; Syahrul Effendi, SE., MM  
(Anggota Penguji)

## 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 di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Diah Pranasari, SP., MM. selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Kedua orang tua, suami dan anak saya beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan JNE Cabang Bekasi yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang peneliti yang diperlukan.
9. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, Februari 2021

**WINDI WULANDARI**  
NPM 2116000205

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : WINDI WULANDARI  
NPM : 21160000205  
Program Studi : S1 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 LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*, HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA  
EKSPEDISI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

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 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 : Februari 2021

Yang menyatakan,

ttd

Windi Wulandari



Windi Wulandari  
NPM : 21160000205  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc

**PENGARUH LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE*, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada JNE Cabang Bekasi)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan sistem pelacakan *online*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi terhadap *intervening* variabel pada JNE Cabang Bekasi.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan JNE Cabang Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode perhitungan analisis jalur dengan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan sistem pelacakan *online*, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi; layanan sistem pelacakan *online* (*web trace & tracking*), harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta layanan sistem pelacakan *online*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi sebagai variabel *intervening* pada JNE cabang Bekasi.

*Kata kunci : Layanan Sistem Pelacakan Online, Harga , Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen*

Windi Wulandari  
NPM : 21160000205  
Program Studi S-1 Manajemen

*Advisor:*  
Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc

***THE INFLUENCE OF ONLINE TRACKING SYSTEM, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH PURCHASE DECISION OF USING EXPEDITION SERVICES AS INTERVENING VARIABLES  
(Study at JNE Bekasi Branch)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of online tracking system services, price and service quality on customer satisfaction with the purchase decision to use courier services on intervening variables at JNE Bekasi Branch.*

*The strategy used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all customers of the Bekasi branch of JNE. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total sample of 97 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study uses a calculation method with the SPSS program.*

*The results of this study indicate that online tracking system services (web trace & tracking), price, and service quality have a significant effect on purchasing decisions using courier services; online tracking system services (web trace & tracking), prices, service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer satisfaction, as well as online tracking system services, prices and service quality have an effect on consumer satisfaction with purchasing decisions using courier services as an intervening variable at JNE Bekasi branch.*

*Keywords: Online Tracking System Service, Price , Service Quality, Purchase Decision, Satisfaction Customer*

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori .....	21
2.2.1. Layanan pelacakan <i>online (web trace &amp; tracking)</i> .....	21
2.2.2. Harga .....	24
2.2.3. Kualitas pelayanan .....	25
2.2.4. Kepuasan konsumen.....	28
2.2.5. Keputusan pembelian .....	29

	<b>Halaman</b>
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	31
2.3.1. Pengaruh layanan pelacakan <i>online</i> terhadap keputusan pembelian.....	31
2.3.2. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.....	31
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.....	32
2.3.4. Pengaruh layanan pelacakan <i>online</i> terhadap kepuasan konsumen.....	33
2.3.5. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen .....	34
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	35
2.3.7. Pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen.....	36
2.3.8. Pengaruh layanan pelacakan <i>online</i> terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.....	37
2.3.9. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan .....	37
2.3.10. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan .....	38
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	38
2.5. Kerangka Konseptual.....	40
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
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 Metoda Pengumpulan Data .....	44
3.3.1. Data .....	44
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	45
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	46

	<b>Halaman</b>
3.5. Metoda Analisis Data.....	52
3.5.1. Metode Pengolahan Data.....	53
3.5.2. Metode Penyajian Data .....	53
3.5.3. Analisis Statistik Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	61
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	61
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	61
4.1.3. Produk Layanan JNE.....	62
4.2. Deskripsi Responden .....	64
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	66
4.3.1. Uji Validitas.....	66
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	70
4.4. Deskripsi Data .....	71
4.4.1. Deskripsi variabel layanan pelacakan <i>online</i> .....	71
4.4.2. Deskripsi variabel harga .....	71
4.4.3. Deskripsi variabel kualitas pelayanan .....	72
4.4.4. Deskripsi variabel keputusan Pembelian.....	73
4.4.5. Deskripsi variabel kepuasan pelanggan.....	73
4.5. Analisis Statistik Data.....	74
4.5.1. Analisis jalur (model sub struktur dan koefisien jalur) ..	74
4.5.2. Uji Hipotesis .....	83
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	92
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1. Simpulan .....	98
5.2. Saran .....	99
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	100
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1.</b> <i>Top Brand Index</i> Kategori Layanan Jasa Kurir Di Indonesia Tahun 2018-2021.....	5
<b>Tabel 1.2.</b> Statistik Nilai <i>Website</i> Jasa Kurir per Oktober 2019.....	6
<b>Tabel 1.3.</b> Perbandingan Ongkos Kirim JNE, J&T Dan TIKI dari Kota Bekasi ke 6 Kota Besar di Indonesia (per-Kg).....	7
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Nilai Skala Likert.....	46
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel dan Indikator Penelitian.....	48
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Usia	65
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
<b>Tabel 4.4.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan .....	66
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Layanan sistem pelacakan online .....	67
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Harga.....	68
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Kualitas pelayanan.	68
<b>Tabel 4.8.</b> Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Keputusan pembelian	69
<b>Tabel 4.9.</b> Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Kepuasan pelanggan	69
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas .....	70
<b>Tabel 4.11.</b> Koefisien persamaan struktural sub struktur 1 .....	74
<b>Tabel 4.12.</b> Koefisien Determinasi .....	75
<b>Tabel 4.13.</b> Koefisien persamaan struktural sub struktur 2.....	77
<b>Tabel 4.14.</b> Koefisien Determinasi .....	78
<b>Tabel 4.15.</b> Interpretasi Hasil Penelitian Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2....	82
<b>Tabel 4.16.</b> Pengujian hipotesis sub struktur 1 .....	83
<b>Tabel 4.17.</b> Pengujian hipotesis sub struktur 2.....	85
<b>Tabel 4.18.</b> Output <i>sobel test</i> layanan sistem pelacakan online terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi.....	88

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 4.19.</b> Output <i>sobel test</i> harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi .....	89
<b>Tabel 4.20.</b> Output <i>sobel test</i> kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian penggunaan jasa ekspedisi .....	90
<b>Tabel 4.21.</b> Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian .....	91

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	40
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Layanan sistem pelacakan online.....	71
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga .....	72
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan .....	72
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Keputusan pembelian. ....	73
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan.....	74
<b>Gambar 4.6.</b> Pengaruh $X_1$ $X_2$ dan $X_3$ terhadap $Z$ (Sub Struktur 1).....	76
<b>Gambar 4.7.</b> Pengaruh $X_1$ $X_2$ $X_3$ dan $Z$ terhadap $Y$ (Sub Struktur 2). ....	79
<b>Gambar 4.8.</b> Pengaruh $X_1$ $X_2$ $X_3$ dan $Z$ terhadap $Y$ .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	105
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Hasil Uji Coba.....	110
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Output Uji Validitas.....	113
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Output Uji Reliabilitas .....	119
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Data Penelitian Variabel Layanan Sistem Pelacakan <i>Online</i> ( $X_1$ ).....	121
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Data Penelitian Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	124
<b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )....	127
<b>Lampiran 8.</b> Tabulasi Data Penelitian Variabel Keputusan Pembelian ( $Z$ )..	130
<b>Lampiran 9.</b> Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ )..	133
<b>Lampiran 10.</b> Data Berpasangan Variabel Penelitian.....	136
<b>Lampiran 11.</b> Deskripsi Data Penelitian .....	138
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Output SPSS Sub Struktur 1.....	139
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Output SPSS Sub Struktur 1.....	140
<b>Lampiran 14.</b> Surat Riset Penelitian.....	141
<b>Lampiran 15.</b> Daftar Riwayat Hidup.....	142