

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA PENGIRIMAN**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)

SKRIPSI

AGUNG WIDIYATTAMA

21160000263



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

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA PENGIRIMAN
(Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)**

SKRIPSI

AGUNG WIDIYATTAMA

21160000263



**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 LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN (Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)

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, 25 Februari 2021



AGUNG WIDYATTAMA
NPM 21160000263

PERSETUJUAN PEMBIMBING

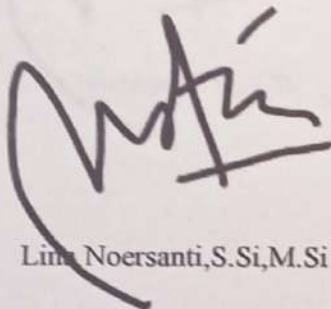
Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA PENGIRIMAN
(Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Lina Noersanti,S.Si,M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE).

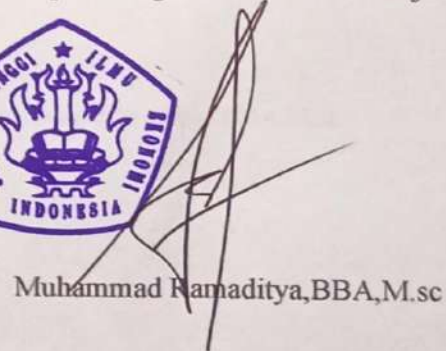
Jakarta, 15 Februari 2021

Pembimbing,



Lina Noersanti,S.Si,M.Si

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya,BBA,M.sc


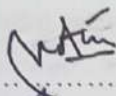

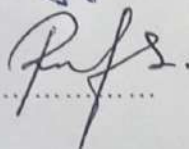
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA ,DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN (Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 25 Februari 2021 dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kaprosdi S-1 Manajemen : Ketua)
2.  ; Lina Noersanti, S.Si, M.Si
(Pembimbing)
3.  ; Jusuf Hariyanto, Drs, Msc
(Anggota Penguji I)
4.  ; Rutinaias Haholongan, SE, MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Sang Hyang Widhi Wasa berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana 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 seharusnya kepada :

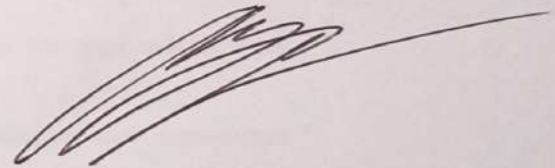
1. Ibu Lina Noersanti,S.Si,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyerahkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Muhammad Ramaditya,BBA,M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Segenap Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Bapak dan Ibu dirumah yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan program studi S-1 Manajemen.
7. Teman-teman naga hitam, selowndjor, kolam ikan, dan kelas 4D yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.
8. Sahabat-sahabat manajemen angkatan 2016 Buyung, Wicak, Arya, Topik, Rully, Catur dan lainnya yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi

mengenai penyusunan skripsi, masukan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

9. Adik tersayang Agis widyadwiutami yang selalu memahami dan memberikan semangat khusus kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, 25 Februari 2021



AGUNG WIDYATTAMA
NPM 21160000263

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Agung Widiyattama
NPM : 21160000263
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 LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN (Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)

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 : 15 Februari 2021

Yang menyatakan,



Agung Widiyattama

Agung Widiyattama

NPK 21160000263

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Lina Nursanti, SSi, M.Si

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN
(Studi Kasus Pada Masyarakat Cilincing Jakarta Utara)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T Express cabang cilincing

Penelitian ini menggunakan data Primer dengan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express cabang cilincing. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan koefisien korelasi dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 25.0

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan, secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan (2) harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan (3) lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan (4) selanjutnya secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Keputusan Penggunaan

Agung Widiyattama

NPK 21160000263

Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :

Lina Nursanti, SSi, M.Si

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON DECISION
TO USE OF DELIVERY SERVICE
(Case Study on Cilincing Community, North Jakarta)**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price and location on the decision to use the J&T Express delivery service at the cilincing branch

This study uses primary data by distributing questionnaires. The population of this study are people who use the J&T Express cilincing branch delivery service. The sample of this research is 100 respondents using purposive sampling. The data analysis of this study used correlation coefficient and coefficient of determination analysis using SPSS version 25.0.

The results of this study prove that: (1) service quality variables partially do not affect the use decision (2) price partially affects the use decision (3) location partially affects the use decision (4) then simultaneously it can be said that the variable service quality, price, and location influence usage decisions.

Keywords : Service Quality, Price, Location, Usage Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Masalah.....	16
1.2 Perumusan Masalah	19
1.3 Tujuan penelitian	20
1.4 Manfaat penelitian.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	22
2.2. Landasan Teori	26
2.2.1. Pemasaran Jasa	26
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	28
2.2.3. Kualitas Pelayanan	28
2.2.4. Harga	33
2.2.5. Lokasi	41
2.2.6. Keputusan Penggunaan Jasa.....	43
	Halaman

2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian	50
2.3.1. Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	50
2.3.2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	50
2.3.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	51
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	51
2.4. Pengembangan Hipotesis	53
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	53
2.5.1. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Strategi Penelitian	55
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	55
3.2.1. Populasi Penelitian	55
3.2.2. Sampel Penelitian	55
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	56
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	57
3.3.3. Uji Instrumen Data	59
3.4. Operasionalisasi Variable	60
3.5. Metoda Analisis Data	64
3.5.1. Metode Penyajian Data	64
3.5.2. Pengolahan Data	65
3.5.3. Alat Analisis Statistik Data	66
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	70
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	70
4.2. Deskripsi Responden	73
4.3. Deskripsi Data	74
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	77
4.4.1. Uji Validitas	77
4.4.2. Uji Reliabilitas	80

	Halaman
4.5. Analisis Statistik Data.....	82
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	82
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda	85
4.5.3. Pengujian Hipotesis.....	86
4.6. Temuan Hasil penelitian.....	88
4.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ...	89
4.6.2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan.....	89
4.6.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	90
4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1. Simpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	93
DAFTAR REFERENSI	95
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Pada Jawaban Kuesioner (skala likert)	59
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan (X ₂)	62
Tabel 3.3 Indikator Harga (X ₁)	63
Tabel 3.4 Indikator Lokasi	63
Tabel 3.5 Indikator Lokasi	64
Tabel 3.6 Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian	65
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Table 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	73
Table 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Table 4.4 Validitas Instrumen per butir Kualitas Pelayanan (X ₁)	78
Table 4.5 Validitas Instrumen per butir Harga (X ₂)	78
Table 4.6 Validitas Instrumen per butir Lokasi (X ₃)	79
Table 4.7 Validitas Instrumen per butir Keputusan Penggunaan (Y)	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X ₁).....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₂).....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X ₃).....	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	82
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X ₁) dengan Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	83
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Harga dengan Keputusan Penggunaan Jasa	84
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Lokasi dengan Keputusan Penggunaan jasa	85
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Simultan	86
Tabel 4.17 Hasil Uji t	87
Tabel 4.18 Hasil Uji F	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	54
Gambar 4.1 Logo J&T Express	70
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_1).....	75
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Harga (X_2).....	76
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Lokasi (X_3).....	76
Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Keputusan penggunaan Jasa (Y).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	105
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Harga (X_2).....	110
Lampiran 4. Variabel Data Tabulasi Lokasi (X_3).....	113
Lampiran 5. Variabel Data Tabulasi Keputusan Penggunaan.....	116
Lampiran 6. Deskriptif Data Responden	119
Lampiran 7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	124
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel Harga	125
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel Lokasi	126
Lampiran 10. Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan	127
Lampiran 11. Uji Reliabilitas	128
Lampiran 12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	129
Lampiran 13. Hasil Analisis Koefisien Berganda	130
Lampiran 14. Hasil Uji t Dan Uji f.....	131
Lampiran 15. Suret Riset	132
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup.....	133