

	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA</b>	Form : FM P.2.4.3
	<b>BAGIAN PENELITIAN</b> Jalan Kayu Jati Raya Nomor 11A Rawamangun, Jakarta Timur, Indonesia Telepon Kampus A: (021) 4750321, Kampus C: (021) 4891073, Kampus E: (021) 88868964 Faksimil: (021) 4722371, Kode Pos 13220	KODE DOKUMEN : PU.PPM.01

**SURAT TUGAS BIDANG PENELITIAN**  
 No. : 023/Tgs/STEI/WK IV-BPI/III/2021

Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan penelitian, publikasi ilmiah, dan penulisan buku teks **Tahun Akademik 2020/2021** sebagai bagian dari Tridharma Perguruan Tinggi, maka Bagian Penelitian, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, dengan ini menerangkan bahwa dosen-dosen berikut :

- |                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. Rutinaias Haholongan, S.E., M.M.   | NIDN 0324128504  |
| 2. Said Khaerul Wasif, SE,Ak,.M.Ak,CA | NIDN 0320126901  |
| 3. Elvira, S.E.,M.M                   | NIDN 03260876009 |
| 4. Sri Handoko Sakti SE., MMTr, CPFF  | NIDN 0330096602  |
| 5. Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT  | NIDN 0311097701  |
| 6. Apry Linda Diana, SE,MAk           | NIDN 0303047501  |

adalah Dosen Tetap STEI yang **telah** melaksanakan tugas penelitian dengan judul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang JNE (Studi Kasus JNE Cabang Cawang)”**.

Demikian surat keterangan tugas ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 Maret 2021

Mengetahui  
Wakil Ketua IV



Drs. Jusuf Hariyanto, MSc  
NIK : 010486037

Kepala Bagian Penelitian

M. Hasbi Saleh, S.E., Ak., M.Ak., M.M., CA  
NIK : 010116161

Tembusan :

1. Kabag. PSDM STEI
2. Arsip

# LAPORAN PENELITIAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KETEPATAN  
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE  
(STUDI KASUS JNE CABANG CAWANG)**



## TIM PENELITIAN

Rutinaias Haholongan, S.E., M.M.	NIDN (0324128504)
Said Khaerul Wasif, SE,Ak,.M.Ak,CA	NIDN (0320126901)
Elvira, S.E.,M.M	NIDN (03260876009)
Sri Handoko Sakti SE., MMTr, CPFF	NIDN (0330096602)
Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT	NIDN (0311097701)
Apry Linda Diana SE, M.Ak	NIDN( 0303047501)

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

### LAPORAN KEGIATAN PENELITIAN

**Kegiatan :** Pengaruh harga, kualitas layanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang JNE

#### Pelaksana Kegiatan

Ketua : Rutinaias Haholongan, SE., MM NIDN (0324128504)  
Anggota : 1. Said Khaerul Wasif, SE, Ak., M. Ak, CA NIDN (0320126901)  
2. Elvira, S.E., M.M NIDN (0326087609)  
3. Sri Handoko Sakti SE., MMTr, CPFF NIDN (0330096602)  
4. Siti Almurni, SE, M. Ak, CAP, CAAT NIDN (0311097701)  
5. Apriy Linda Diana SE, M. Ak NIDN (0303047501)

**Lokasi Kegiatan** : JNE Cabang Cawang

**Luaran yang dihasilkan** :

1. Perusahaan dapat mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang JNE
2. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui harga, kualitas pelayanan, ketepatan waktu

**Biaya Total** : Rp. 3.600.000,-  
**STEI** : Rp. 3.500.000,-  
**Sumber lain** : Rp. 100.000,-

Mengetahui,  
Wakil Ketua IV STEI



(Drs. Yusuf Haryanto, M.Sc)  
NIDN 0325036001

Jakarta, 26 Januari 2021  
Ketua Tim Peneliti

(Rutinaias Haholongan, S.E., MM)  
NIDN 0324128504

Menyetujui,  
Kepala Bagian Penelitian

(M. Hasbi Saleh, SE, Ak, MM, MAk, CA, CSP)  
NIDN 0326035601

## ABSTRAK

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

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman JNE di JNE cabang cawang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 25.0.

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