

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN
J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

ALIA ROSDIANTY

21190000228



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

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN
J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

ALIA ROSDIANTY

21190000228



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

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBURU JAKARTA TIMUR

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 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 kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Februari 2023



Alia Rosdianty
NPM.21190000228

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

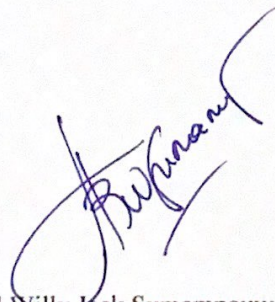
PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Februari 2023

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Ruland Willy Jack Sumampouw, S.E.,

M.Si.



Dr. Muhammad Ramaditya, BBA.,

M.Sc.


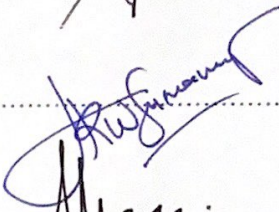
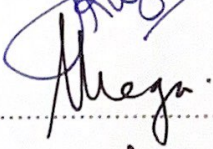
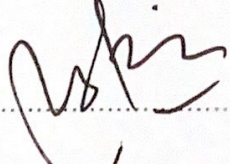
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 27 Februari 2023 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Ruland Willy Jack Sumampouw, S.E., M.Si.
(Pembimbing)
3. ; Megayani, S.E., MM.
(Anggota Penguji)
4. ; Lina Noersanti, S.Si., M.Si.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, 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 terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing sekaligus mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Megayani, S.E., MM. dan Ibu Lina Noersanti, S.SI., M.Si. 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), Jakarta.
4. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku kepala program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
6. Kedua orangtua serta adik tercinta yang selalu memberikan bantuan dukungan material, doa dan motivasi serta dukungan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
7. Hafid Aldiansyah selaku pacar peneliti yang telah membantu material, moral, semangat, doa, motivasi serta dukungan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
8. Teman-teman Perpustakaan STEI Bapak Miptahudin Almurtado A.Md, Uswatun Hasanah S.Ak, Ibu Lily Dahlia, dan Bapak Aden Apandi S.E., M.Ak

yang selalu memberikan support dan membantu peneliti dalam hal apapun dalam penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman seangkatan 2019 yang telah memberikan banyak cerita dan pengalaman selama penulis berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
10. Saudara-saudara peneliti yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.
11. Para responden yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
12. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 12 Februari 2023



Alia Rosdianty
NPM.21190000228

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alia Rosdianty
NIM : 21190000228
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 KEPERCAYAAN, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN PT J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

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 : 12 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Alia Rosdianty

Nama	: Alia Rosdianty	Dosen Pembimbing :
NPM	: 21190000228	Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.
Program Studi	: S1-Manajemen	

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN
J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari kepercayaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur. Sampel ditentukan berdasarkan metodologi pengambilan sampel secara acak (*purposive sampling*) dengan menentukan jumlah sampel yang tidak diketahui populasinya secara pasti.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang diukur menggunakan metode korelasi dan korelasi berganda menggunakan aplikasi SPSS (*Software Product and Service Solution*).

Hasil Uji t penelitian ini menunjukkan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Name	: Alia Rosdianty	Supervisor :
NPM	: 21190000228	Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.
Study Program	: S1-Management	

**THE EFFECT OF TRUST, PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON
CUSTOMER SATISFACTION CASE STUDY ON J&T EXPRESS
CUSTOMERS PONDOK BAMBU BRANCH EAST JAKARTA**

ABSTRACT

This study aims to examine how the influence of trust, price and service quality on customer satisfaction at J&T Express Pondok Bambu Branch, East Jakarta. The population in this study were customers who used goods delivery services at J&T Express Pondok Bambu Branch, East Jakarta. The sample was determined based on a random sampling methodology (purposive sampling) by determining the number of samples whose population was not known with certainty.

This study uses a type of quantitative research that is measured using the correlation method and multiple correlations using the SPSS (Software Product and Service Solution) application.

The results of this study's t test show that trust affects customer satisfaction, price affects customer satisfaction and service quality affects customer satisfaction.

Keywords: Trust, price, service quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Pengertian Manajemen	8
2.1.2.1. Fungsi-Fungsi Manajemen	8
2.1.3. Pengertian Pemasaran	9
2.1.3.1. Konsep Pemasaran.....	9
2.1.3.2. Pentingnya Pemasaran	11
2.1.3.3. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	11
2.1.4. Kepercayaan.....	12
2.1.4.1. Manfaat kepercayaan	12
2.1.4.2. Indikator Kepercayaan.....	13

2.1.5. Harga.....	14
2.1.5.1. Tujuan Penetapan Harga.....	14
2.1.5.2. Indikator Harga.....	15
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6.1. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.7.1. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.7.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2. Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	20
2.2.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.....	20
2.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.....	21
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.....	21
2.2.4. Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur..	21
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	22
2.5. Review Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Strategi Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2.1. Populasi Penelitian.....	28
3.2.2. Sampel Penelitian.....	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	30
3.6. Metoda Analisis Data.....	31
3.6.1. Metoda pengolahan data.....	31
3.6.2. Metoda penyajian data.....	32
3.6.3. Metoda Statistik Data.....	32
3.6.4. Uji Kualitas Data.....	32
3.6.4.1. Uji Validitas.....	32
3.6.4.2. Uji Reliabilitas.....	32

3.6.5. Analisis Koefisien.....	33
3.6.5.1. Koefisien Korelasi	33
3.6.5.2. Koefisien Determinasi	33
3.6.6. Uji Hipotesis	33
3.6.6.1. Uji Statistik t (Parsial)	33
3.6.6.2. Uji F	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Penelitian	35
4.1.1. Profil J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur	35
4.1.2. Visi dan Misi J&T Express	36
4.2. Deskripsi Responden	36
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
4.3. Deskripsi Data	37
4.3.1. Deskripsi Data Variabel Kepercayaan (X_1)	37
4.3.2. Deskripsi Data Variabel Harga (X_2)	37
4.3.3. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	38
4.3.4. Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
4.4. Pengujian Kualitas Data (Uji Instrumen)	39
4.4.1. Uji Validitas	39
4.4.2. Uji Reliabilitas	41
4.5. Analisis Koefisien	41
4.5.1. Koefisien Korelasi	41
4.5.1.1. Variabel Kepercayaan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
4.5.1.2. Variabel Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
4.5.1.3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).	43
4.6. Uji Hipotesis	44
4.5.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.6. Uji Hipotesis	45
4.6.1. Uji Statistik F (Simultan).....	45
4.6.2. Uji Statistik t (Parsial)	46
4.7. Temuan Hasil Penelitian	47
4.7.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Kerja.....	47
4.7.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	47

4.7.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.7.4. Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
BAB V	49
SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Simpulan	49
5.2. Saran	49
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	50
DAFTAR REFERENSI	52
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert	31
Tabel 3.2. Operasional Variabel	32
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_1)	40
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	41
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.9. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.10. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.11. Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.13. Hasil Uji Statistik F (Simultan)	47
Tabel 4.14. Hasil Uji Statistik t (Parsial)	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Fikir	23
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Kepercayaan (X_1)	38
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Harga (X_2)	39
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_3)	39
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan (Y)	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2. Tabulasi Penelitian	62
Lampiran 3. Hasil Olahdata SPSS 26.0	64
Lampiran 4. Biodata Peneliti	77