

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA EXPEDISI
J&T CARGO CABANG SUKODONO DI SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program studi
Administrasi Bisnis**



OLEH:

NUR LAILIK FAUZIYAH

NBI : 1121900089

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA 2023**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA EXPEDISI
J&T CARGO CABANG SUKODONO DI SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program studi Administrasi Bisnis**



OLEH:

NUR LAILIK FAUZIYAH

NBI : 1121900089

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Lailik Fauziyah

Npm : 1121900089

**Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA EXPEDISI
J&T CARGO CABANG SUKODONO DI SIDOARJO.**

Surabaya, 28 Juni 2023

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

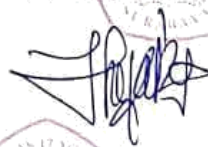


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Dra. Awin Mulyati, M.M

NPP. 20120.92.0283

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Dra. Awin Mulyati, M.M
Penguji 1

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S
Penguji 2

3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M
Penguji 3

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

iv

iv

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Nur Lailik Fauziyah

NBI : 1121900089

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya tulis adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkannya dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 28 Juni 2023

Penulis



Nur Lailik Fauziyah





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Lailik Fauziyah
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo.”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 28 Juni 2023

Yang Menyatakan



Nur Lailik Fauziyah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, karena dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Ayah saya Farid Muhammad Nur dan Ibu penulis Muslihah telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya. Aamiin.
2. Kakak penulis faridatul Hasanah yang selalu memberikan motivasi dan hal-hal baik lainnya
3. Terima kasih kepada Dra. Awin Mulyati, MM dan Dr. IGN Anom Maruta, MM yang telah sabar membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Terimakasih kepada seluruh dosen serta kepada almamater saya yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang sudah memberi banyak pengetahuan akademis maupun non-akademis.

5. Mas Hengky Bayu Setiawan, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, Terima kasih atas segala kebaikan yang dibeikan kepada penulis selama ini.
6. Sahabat penulis Innaka Elvira Apriliana. dan Shelia Tiara Andika yang telah banyak membantu dan kebersamai proses penulis dan setia menemani penulis dari awal sampai akhir.
7. Seluruh teman Administrasi Bisnis Angkatan 2019 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga selama di bangku perkuliahan, *see you on top guys*
8. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Gresik, 28 Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo. Variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) lebih kecil dari t tabel dengan Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil nilai t hitung lebih besar dari t tabel terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono kota Sidoarjo, dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo, jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research was conducted at J&T Cargo Sukodono Branch in Sidoarjo. The Service Quality variable does not have a significant effect on Consumer Satisfaction. This is evident from the results of the t count on the Service Quality variable (X2) which is smaller than the t table with Consumer Satisfaction at J&T Cargo Sukodono Branch, Sidoarjo City. The price variable has a significant effect on consumer satisfaction. This is evident from the results of the t-count value that is greater than t-table. There is a positive and significant effect between price on consumer satisfaction at J&T Cargo Sukodono Branch, Sidoarjo City. This study aims to analyze the effect of price and service quality on consumer satisfaction, J&T Cargo delivery services, Sukodono Branch, Sidoarjo City. The type of research used in research is Quantitative. The population in this study were consumers of J&T Cargo delivery services, Sukodono Branch, Sidoarjo City, with a sample of 100 respondents. The results of this study indicate that the price variable has an influence on consumer satisfaction while the service quality variable has no influence on consumer satisfaction.

Keywords : *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG..... | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH | 6 |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 7 |
| 1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN..... | 8 |
| BAB II | 9 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 PENELITIAN TERDAHULU..... | 9 |
| 2.2 LANDASAN TEORI..... | 13 |
| 2.2.1 Harga | 13 |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.2.3 Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.3. DEFINISI KONSEPTUAL | 39 |
| 2.4. DEFINISI OPERASIONAL..... | 41 |
| 2.5 Pola Hubungan Antar Variabel | 43 |
| 2.5.1 Pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen | 43 |
| 2.5.2 Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen | 44 |
| 2.6. KERANGKA DASAR PEMIKIRAN | 44 |
| 2.7 HIPOTESIS..... | 45 |
| BAB III..... | 46 |
| METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 JENIS PENELITIAN | 46 |
| 3.2 POPULASI DAN SAMPEL | 46 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1. Populasi..... | 46 |
| 3.2.2 Sampel | 47 |
| 3.3 PENGUKURAN DAN INSTRUMEN PENELITIAN | 49 |
| 3.3.1 Pengukuran | 49 |
| 3.3.2 Instrumen Penelitian..... | 50 |
| 3.4 JENIS DATA | 51 |
| 3.4.1 Jenis Data..... | 51 |
| 3.4.2 Sumber Data | 52 |
| 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA..... | 52 |
| 3.6 TEKNIK ANALISIS DATA | 52 |
| BAB IV | 58 |
| PENYAJIAN,ANALISA DAN PEMBAHASAN | 58 |
| 4.1 PENYAJIAN DATA | 58 |
| 4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian..... | 58 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden | 60 |
| 4.2 TABULASI DATA | 62 |
| 4.2.1 Uji Instrumen..... | 73 |
| 4.2.2 Skala Pengukuran..... | 75 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 81 |
| 4.3 ANALISIS DATA | 85 |
| 4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 85 |
| 4.3.2 UJI HIPOTESIS | 87 |
| 4.4 PEMBAHASAN | 91 |
| 4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 91 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 91 |
| 4.4.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 92 |
| BAB V | 93 |
| PENUTUP | 93 |
| 5.1 KESIMPULAN..... | 93 |
| 5.2 SARAN | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 1.1 Expedisi J&T Cargo dalam melayani konsumen | 1 |
| Gambar 1.2 Expedisi J&T Cargo dalam menawarkan info kemitraan..... | 2 |
| Gambar 2.6 Bagan Kerangka Pikir | 34 |
| Gambar 4.1 Contoh promosi J&T Cargo dengan media iklan | 45 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas Data Model Histogram..... | 64 |
| Gambar 4.3 Uji Normalitas Data P-Plot | 64 |
| Gambar 4.4 Uji Heteroskedastitas | 66 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Usia..... | 60 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Profesi | 61 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan | 62 |
| Tabel 4. 5 Tabulasi Harga (X1) | 62 |
| Tabel 4. 6 Tabulasi Kualitas Pelayanan (X2) | 66 |
| Tabel 4. 7 Tabulasi Kepuasan Konsumen (Y)..... | 69 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas | 73 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas..... | 74 |
| Tabel 4. 10 Interval rata-rata Skor | 75 |
| Tabel 4. 11 Hasil Jawaban Responden pada variabel Harga (X1)..... | 76 |
| Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Responden pada variabel Kualitas Pelayanan (X2)..... | 78 |
| Tabel 4. 13 Hasil Jawaban Responden pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 79 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Data | 83 |
| Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas | 84 |
| Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Berganda | 85 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji parsial (Uji t) | 87 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji F | 89 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Korelasi (r)..... | 90 |
| Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 90 |