

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG MELALUI SHOPEE EXPRESS
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

MUHAMMAD FIRMAN CHOIRUDDIN

NBI.1122000047

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG MELALUI SHOPEE EXPRESS
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**

Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

MUHAMMAD FIRMAN CHOIRUDDIN

NBI.1122000047

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

**FAKULTAS IMLU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firman Choiruddin

NBI : 1122000047

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang
Melalui Shopee Express Surabaya**

Surabaya, 27 Juni 2024

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

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103**

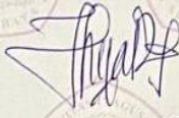
**Dra. Awin Mulyati, M.M
NPP. 20120920283**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

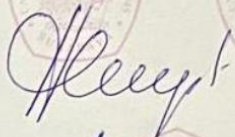
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2024.

Dewan Penguji :

1. Dra. Awin Mulyati, M.M
Ketua

()

2. Drs. Agung Pujiyanto, M.M
Anggota

()

3. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S
Anggota

()

Mengesahkan

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


Dra. Awin Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Firman Choiruddin

NBI : 1122000047

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau 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 mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian 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, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Firman Choiruddin



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

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

Nama : Muhammad Firman Choiruddin

NBI : 1122000047

Fakultas : FISIP

Program Studi : Administrasi Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan
Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 27 juni 2024



(Muhammad Firman Choiruddin)

MOTTO

Success is not final, failure is not fatal: It is the courage to continue that counts."

(Keberhasilan bukanlah hal terakhir, kegagalan bukanlah hal fatal: Yang penting adalah keberanian untuk melanjutkan.)

(Firman)

“Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(Q.S Ali Imran: 139)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai, khususnya orang tua saya terimakasih atas segala materi yang telah diberikan, sehingga saya dapat melanjutkan menempuh pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi. Serta terimakasih kepada almamater tercinta, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu dan juga pengetahuan yang selama ini tidak pernah saya dapatkan.

ABSTRAK

Salah satu dampak dari pertumbuhan digitalisasi adalah perluasan operasi bisnis pada platform e-commerce, khususnya pertumbuhan dan perkembangan bisnis berbasis digital yang merambah ke perdagangan grosir dan ritel serta industri jasa lainnya seperti transportasi dan pergudangan. Seiring dengan tingginya pertumbuhan bisnis E-Commerce, maka di butuhkan jasa Transportasi pengiriman barang yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan harga yang terjangkau untuk mendukung persaingan E-Commerce di Indonesia. Banyaknya bisnis E-Commerce di bidang transportasi dan pengiriman barang membuat para pelaku bisnis harus memikirkan cara agar dapat bersaing dengan competitor pada bidang yang sama. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan dan inovasi agar dapat memenangkan persaingan seperti memperbaiki kualitas pelayanan dan harga pengiriman jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 orang responden yang diperoleh dengan menggunakan Teknik (Purposive Sampling). Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji t serta uji koefisien analisis determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa kedua variable independent yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap variable dependennya yaitu loyalitas Pelanggan, dan yang paling dominan berpengaruh adalah variable Harga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

One of the impacts of the growth of digitalization is the expansion of business operations on e-commerce platforms, especially the growth and development of digital-based businesses which are expanding into wholesale and retail trade as well as other service industries such as transportation and warehousing. Along with the high growth of the E-Commerce business, there is a need for goods delivery transportation services that have good service quality at affordable prices to support E-Commerce competition in Indonesia. The large number of E-Commerce businesses in the field of transportation and delivery of goods means that business people have to think about ways to compete with competitors in the same field. Therefore, improvements and innovations are needed in order to win the competition, such as improving service quality and service delivery prices. The purpose of this research is to determine the quality of service and price on customer loyalty for goods delivery services via Shopee Express Surabaya. In this research, data was collected using a questionnaire method from 100 respondents obtained using a technique (Purposive Sampling). Then analysis was carried out on the data obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes validity and reliability tests, classical assumption tests, hypothesis testing via the t test and the coefficient of determination analysis test (R^2). The data analysis technique used is multiple linear analysis. The research results show that the two independent variables, namely Service Quality and Price, have an influence on the dependent variable, namely Customer Loyalty, and the most dominant influence is the Price variable.

Keywords: *Service Quality, Price and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah- nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya ”.

Skripsi diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai salah satu syarat utama untuk memperoleh gelar sarjana S1 (Strata 1). Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta dukungan do’a dari berbagai pihak yang menjadikan skripsi ini lebih bermanfaat.

Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua saya Choirul Anam dan Ida Nurhayati, dan saudari saya Fina Idatul Umah dan Fakhirah Aisyah Azzahra yang telah memberikan doa yang tulus serta dukungan moral yang telah memenuhi kebutuhan saya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pemikiran untuk dapat memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga terselesaikandengan baik.
6. Semua dosen Administrasi Bisnis Untag Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan pembelajaran serta ilmunya hingga saat ini.
7. Wulan Aprisyah teman terbaik yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang saya butuhkan dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Begitu juga saya mengucapkan banyak terimakasih kepada HIMANITA, yang telah menjadi wadah bagi saya untuk mengembangkan kemampuan kepemimpinan, kesetiaan, berpikir kritis serta rasa tanggung jawab.

9. Teman – teman HIMANITA Kabinet Priya Adinata yang telah memberikan banyak sekali pengalaman dan pelajaran yang dapat saya ambil selama menjalani perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat terbaik saya Rocky Khansa, Alvin Rizky, Fernando, Hafiz Sofyan, dan teman-teman saya dari Yayasan Surabaya yang telah mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Surabaya, 27 Juni 2024

Muhammad Firman Choiruddin

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Pemasaran	24
2.2.2 Kualitas Pelayanan	26
2.2.3.Harga	30
2.2.4 Loyalitas pelanggan	34
2.3 Definisi Konsep	39
2.4 Definisi Operasional	39
2.5 Hubungan antar Variabel	40
2.6 Kerangka Berfikir	42
2.7 Hipotesis	42
BAB III Metode Penelitian	44

3.1 Rancangan Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	47
3.3.1 Skala Pengukuran.....	47
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	49
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.4.1 Jenis Data.....	50
3.4.2 Sumber Data.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.2. Regresi Linier Berganda.....	53
3.6.3. Uji t (t-test).....	54
3.6.4. Koefisiensi Determinasi (R^2).....	54
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Penyajian Data.....	55
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Karakteristik Responden.....	56
2.2.5 Uji Instrumen.....	60
4.1.4 Tabulasi Data.....	61
4.3 Analisis Data.....	78
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
4.3.3 Uji Hipotesis.....	85
4.3.3.1 Uji t (Parsial).....	85
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	87
4.4 Pembahasan.....	88
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88

BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA	95
Lampiran.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2 Definisi Operasional	39
Tabel 3.1 Skala Linkert.....	48
Tabel 3.2 Kelas Interval.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.8 Hasil Tabulasi Harga	64
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 4.10 Hasil Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	71
Tabel 4.11 Hasil Nilai Mean Variabel Harga (X2).....	74
Tabel 4.12 Hasil Nilai Mean Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	76
Tabel 4.13 Uji Normalitas	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.16 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (t)	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tipe Layanan Pengiriman Shopee Express	3
Gambar 1.2 Tingkat Minat Pengiriman Jasa di Indonesia	4
Gambar 1.3 Harga Jasa Pengiriman Shopee Express	7
Gambar 1.4 Keluhan Pelanggan Terkait Shopee Express	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 Logo Shopee Express	55
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data Model Histogram	80
Gambar 4.3 Normalitas Data Model P-PLOT	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	98
Lampiran 2 Uji Instrumen.....	101
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 4 Regresi Linier Berganda.....	104
Lampiran 5 Uji Hipotesis.....	105
Lampiran 6 Koefisien Determinasi (R^2)	105
Lampiran 7 Foto Bukti Penelitian.....	106
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	107
Lampiran 9 Hasil Turnitin Skripsi	110