



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125

Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**IMA SAYYIDATUN NISA'**

**NPM 215.01.09.2018**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2020**



## RINGKASAN

Ima Sayyidatun Nisa' 2020, Pengaruh Litas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125 Bunulrejo, Blimbing Kota Malang) Dosen Pembimbing : I Dr. Siti Saroh , M.Si, Dosen Pembimbing II : Dra Ratna Nikin Hardati, M.Si

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), badan usaha Indonesia yang bergerak pada bidang jasa. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1990, merupakan perusahaan yang terpercaya dalam pengiriman barang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani pengiriman barang ke seluruh Indonesia bahkan sampai ke pelosok-pelosok desa, tidak hanya mengirim barang ke Indonesia bahkan pengirimana barang hingga ke luar negeri. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ialah salah satu perusahaan yang terbaik dalam jasa pengiriman barang, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga menjadi perusahaan yang cukup di kenal oleh banyaknya masyarakat dan berkembang sangat pesat di dunia jasa. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memiliki sistem pemasaran dan juga distribusi yang cukup baik, maka tidak sulit baginnya untuk mengembangkan lebih baik lagi bisnis pengiriman barang yang sekarang semakin hari semakin ramai. Bantuan teknologi yang ada saat ini, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) akan semakin banyak digunakan dan telah tersedia di berbagai daerah di seluruh Indonesia.

Hasil penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis regresi di peroleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,551 > 2,002$ ) dengan taraf signifikan ( $0,01 < 0,05$ ). Variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis regresi di peroleh dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,863 > 2,002$ ) dengan taraf signifikan ( $0,00 < 0,05$ ). Variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan analisis nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $19,410 > 3,16$ ) dengan taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ . Variabel yang berpegaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel harga dengan nilai Beta terbesar senilai 0,413 dengan arah pengaruh positif, dengan nilai signifikan 0,000. Nilai koefisiensi determinasi yang disesuaikan oleh R Square sebesar 0,405 sama dengan 40,5%. Koefisiensi determinasi ini menunjukkan bahwa 40,5% kepuasan pelanggan pada pelanggan yang mengirimkan barang melalui PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Malang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

## SUMMARY

*Ima Sayyidatun Nisa' (21501092018), "Quality of Service and Price to Customer Satisfaction" (Case Study on PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125 Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang). Supervisor I : Dr. Siti Saroh, M.Si., Advisor II : Dra. Ratna Nikin Hardati, M.Si*

*PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE), an Indonesian business entity that engaged in the field of services. The company was established in the year 1990, is a trusted company in freight goods. PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) serve the delivery of goods throughout Indonesia even to the corners of the village, not only send the goods to Indonesia even pengirimana goods to the overseas. PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) is one of the best companies in the service of freight delivery, PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) is also a company that is familiar with the many people and developing very rapidly in the world of services. PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) has a marketing system and also a good distribution, it is not difficult to better develop the business of delivery of goods that are now increasingly crowded. The help of existing technology, PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) will be more widely used and has been available in various regions throughout Indonesia.*

*The results of this research are significantly influential service quality variables on customer satisfaction with regression analysis results in obtaining the value  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.551 > 2,002$ ) with a significant degree ( $0.01 < 0.05$ ). Price variables significantly affect customer satisfaction with regression analysis results in obtaining from  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.863 > 2.002$ ) with a significant level ( $0.00 < 0.05$ ). The variable quality of service and prices are equally significant in effect on customer satisfaction with the analysis of the value of the  $f_{count} > f_{table}$  ( $19.410 > 3.16$ ) with a significant equivalent of  $0.00 < 0.05$ . The predominant variables against customer satisfaction are the price variables with the largest Beta value worth 0.413 in the direction of positive influence, with a significant value of 0.000. The value of Coefficiencies adjusted by R Square by 0.405 equals 40.5%. The efficiency of this determination shows that 40.5% customer satisfaction in customers who deliver goods through PT. Tiki line Nugraha Ekakurir (JNE) Malang in the influence of quality service and price.*

*Keywords: Quality of Service, Price, Customer Satisfaction*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Perkembangan sektor jasa pada saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat baik di bandingkan dengan tahun sebelumnya. Perkembangan yang dilihat dari sektor jasa ini meningkatnya kebutuhan konsumen pada industri jasa. Dengan demikian semakin majunya dari perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi maka akan semakin bersaing dimana keberhasilan kompetensi ini di tentukan oleh tanggapan para konsumen yang sangat cepat.

Banyaknya kebutuhan masyarakat saat ini yang harus di penuhi maka menimbulkan berbagai jenis usaha yang bermunculan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen. Semakin banyaknya produk atau jasa yang ada saat ini maka konsumen juga akan mempunyai berbagai kriteria untuk memilih produk atau jasa yang akan mereka beli, maka dengan demikian perusahaan di tuntut untuk semakin kreatif dan inovatif untuk menawarkan produk atau jasanya dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen.

Memberikan pelayanan yang baik harus sangat di perhatikan oleh perusahaan jasa, karena pelayanan merupakan salah satu bentuk pendekatan perusahaan pada konsumen dan juga pelayanan termasuk dalam strategi

pemasaran. Perusahaan sektor seringkali terdapat dengan buruknya pelayanan yang di berikan dan juga banyaknya keluhan para pelanggan tentang kualitas pelayanan, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman perusahaan dalam keinginan pelanggan yang sesuai harapan.

Perusahaan yang dapat memahami harapan para pelanggan maka dari itu menjadi kunci keberhasilan bagi penyedia jasa. Harapan sering kali menjadi titik acuan, perbandingan para pelanggan antara keinginan yang ingin didapatkan dengan rasa yang telah diterima, apabila harapan tidak sesuai maka akan mengecewakan para pelanggan dan kemungkinan akan berpindah kepada perusahaan jasa pesaing. Maka dari itu perusahaan sangat penting mengetahui harapan para pelanggan dalam penyampaian pelayanan yang berkualitas.

Kualitas jasa ialah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, terdapat faktor lain dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan yaitu strategi penetapan harga. Strategi penetapan harga dalam pemasaran jasa ialah sangat penting karena produk yang ditawarkan oleh jasa layanan tersebut bersifat tidak berwujud, harga pada umumnya merupakan indikator yang menentukan kualitas barang atau jasa.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), badan usaha Indonesia yang bergerak pada bidang jasa. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1990, merupakan perusahaan yang terpercaya dalam pengiriman barang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani pengiriman barang ke seluruh

Indonesia bahkan sampai ke pelosok-pelosok desa, tidak hanya mengirim barang ke Indonesia bahkan pengirimana barang hingga ke luar negeri. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ialah salah satu perusahaan yang terbaik dalam jasa pengiriman barang, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga menjadi perusahaan yang cukup di kenal oleh banyaknya masyarakat dan berkembang sangat pesat di dunia jasa. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memiliki sistem pemasaran dan juga distribusi yang cukup baik, maka tidak sulit baginnya untuk mengembangkan lebih baik lagi bisnis pengiriman barang yang sekarang semakin hari semakin ramai. Bantuan teknologi yang ada saat ini, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) akan semakin banyak digunakan dan telah tersedia di berbagai daerah di seluruh Indonesia. Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga ada beberapa kelebihan, memiliki layanan *customer service* yang responsif dan cepat dalam menangani berbagai keluhan para konsumen, JNE memiliki banyak cabang yang bisa ditemukan dengan mudah, bahkan pada saat jam-jam setelah pulang kantor, maka para konsumen sudah tidak akan kebingungan dalam pengiriman barang, dengan adanya beberapa kelebihan dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) maka akan menyimpulkan bahwa para konsumen atau pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang baik dan juga akan merasakan kepuasan tersendiri bagi para konsumen ataupun pelanggan. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tidak hanya memiliki kelebihan yang sudah di paparkan di atas melainkan juga ada beberapa kekurangan dari perusahaan, dengan keterlambatan pengiriman barang yang

sampai pada tujuan atau lama pengiriman tak sesuai dengan yang tertera pada resi pengiriman, ongkir tidak sesuai dengan yang ada pada situs resmi JNE, meskipun banyak juga kelemahan atau kekurangan dari JNE akan tetapi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga mempunyai sejumlah kelebihan yang telah di paparkan di atas. Visi di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir ini untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terpendam di dunia.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125 Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan?



### C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan untuk bahan pertimbangan dalam membuat suatu keputusan mengenai strategi bersaing. Selain itu juga dapat memberikan masukan sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

#### 2. Bagi Akademis

Bagi akademis penelitian ini memberikan referensi guna penelitian selanjutnya yang mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, di samping itu juga dapat memberikan pengetahuan yang terkait pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

#### 3. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini akan dibahas pada beberapa bab, dimana pada masing-masing bab berkaitan satu sama lain yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan dengan teori-teori yang melandasi dan memperkuat dalam penelitian yang di ambil dari literatur, buku, dan jurnal ilmiah ataupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya penulisan ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan dengan penjelasan mengenai metode penelitian, dan metode pengambilan data, dan juga pengumpulan pengolahan data.

### BAB IV ANALISA DATA

Berisikan dengan membahas tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, analisa data interprestasi, pembahasan untuk mengolah data sehingga dapat dicapai suatu kesimpulan.

### BAB V PENUTUP



Pada Bab ini berisikan kesimpulan dan juga saran.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengujian secara parsial (uji t) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,551 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,002 dengan nilai taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ . Artinya  $t_{hitung} 3,551 > t_{tabel} 2,002$  dapat disimpulkan bahwa  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  di terima.
2. Pengujian secara simultan (uji f), dapat diketahui bahwa diperoleh perhitungan  $f_{tabel}$  didapatkan nilai sebesar 3,16 di lihat pada tabel distribusi nilai  $f_{tabel}$ . Pada tabel F di atas di dapatkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar 19,410. Artinya  $f_{hitung} (19,410) > f_{tabel} (3,16)$  dan nilai sig  $0,00 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau  $H_o$  ditolah dan  $H_a$  diterima.
3. Berdasarkan hasil dari penentuan variabel yang paling dominan, variabel harga (X2) adalah variabel yang memiliki koefisien beta

paling besar, sebesar 0,413. Artinya variabel kepuasan pelanggan (Y) lebih banyak di pengaruhi oleh variabel harga (X2).

## B. Saran

### 1. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran pada perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kota Malang seperti hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan terdapat butir pernyataan ketanggapan dan jaminan memiliki hasil kuesioner yang rendah maka dari itu perusahaan harus bisa menerima komplain dari pelanggan dengan baik dan tanggap.

### 2. Bagi Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya yaitu bisa menggunakan variabel serupa untuk menggunakan teori yang sesuai dengan topik yang diteliti dan apabila ada kesalahan dalam penelitian ini diharapkan bisa diperbaiki dan disempurnakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Amstrong, Kotler. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta. Erlangga
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategi*. Jakarta. Erlangga.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fauzi, Ahmad. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kurir di Kantor Pos Cimahi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpad.
- Hermawan, Ancella Anitawati. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TOI*.
- Primadiawan, Ignatius Angga Prasetya. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO EKA Pada Pelanggan Bus PO EKA Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Rismiati, E. Catur – Ig. Bondan Suratno. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta. Kanisius.

- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Akasara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Triantoro, Kurnia dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV*. Semarang.
- Tjiptomo, Fandy. 2004. *Menejemen Jasa*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Yazid. 2005. *Pemasaran dan Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta. Ekonisia.

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner

### **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth : Bapak/Ibu Responden

Di Tempat.

Dengan Hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian Pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125 Bunulrejo, Blimbing Kota Malang)**”.

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini didesain untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Saya harap Bapak/Ibu dapat mengembalikan kuesioner ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Malang, 14 Januari 2020

Ima Sayyidatun Nisa’

21501092018



