

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

NENENG CHAERUNISHA
NIM: 2411807187



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

Oleh:

Nama : NENENG CHAERUNISHA
NIM : 2411807187
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Bogor Pada Tanggal 19 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Hanantyoko Dewanto, SP., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.SI, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

Oleh:

Nama : NENENG CHAERUNISHA
NIM : 2411807187
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Agustus 2022
Waktu : 14.20 – 15.70

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Maya Andini Kartikasari, SP, MM. (*Maya Andini*)
Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neneng Chaerunisha
NIM : 2411807187
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201386506000003
Alamat : Kp.Cigombong RT 004/RW 001, Kab Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 19 Agustus 2022



NENENG CHAERUNISHA

ABSTRAK

NENENG CHAERUNISHA. NIM 2411807187. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor.

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi merupakan sarana yang dibutuhkan oleh masyarakat karena sesuai dengan sistemnya dapat memenuhi kebutuhan untuk mengirim barang jangkauan jarak jauh dengan waktu cepat dan tepat. Pada saat ini jumlah perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia semakin banyak bermunculan, seperti J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor. Dibalik itu masih adanya beberapa kendala khususnya pada pelayanan dan segi harga J&T Express. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya komplain di media atau langsung kepada pihak jasa. Maka perlunya pelayanan yang baik kepada pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor agar kepercayaan nya semakin meningkat saat memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 47,40% faktor-faktor keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 52,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Cibinong Kabupaten dengan hasil analisis $F_{hitung} = (45,672) > F_{tabel} = (2,70)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan hasil analisis t_{hitung} (3,747), harga (3,044) dimana $T_{tabel} = (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa J&T Cibinong Kabupaten Bogor. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian pengguna jasa J&T Express adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

NENENG CHAERUNISHA. NIM 2411807187. *The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions of J&T Express Cibinong Service User, Bogor Regency.*

Goods delivery services of expedition services are facilities needed by the community because according to the system it can meet the need to send goods over long distances in a fast and precise time. At this time the number of freight forwarding companies in Indonesia is increasing, such as J&T Express Cibinong, Bogor Regency. Behind that, there are still some obstacles, especially in terms of service and price for J&T Express. this can be seen from the existence of complaints in media or directly to the service. So the need for good service to J&T Express Cibinong service user, Bogor Regency. So that their trust will increase when deciding to use these service therefore, the authors are interested in conducting research with the title Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions of J&T Express Cibinong Service User, Bogor Regency.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality and price on purchasing decisions of J&T Express Cibinong service users, Bogor Regency. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by accidental sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 47.40% of the purchasing decision factors of J&T Express Cibinong service users, Bogor Regency, were explained by the quality of play and price, while the remaining 52.6% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions of J&T Cibinong Regency service users with the results of the analysis $F_{arithmetic} = (45,672) > F_{table} = (2,70)$. The results of the t -test show that the service quality variable is the result of the t_{count} (3.747), price (3.044) where $T_{table} = (1.985)$ then partially these variables have a significant effect on purchasing decisions of J&T Cibinong service users, Bogor Regency. It can be explained that the most dominant variable influencing the purchasing decisions of J&T Express service users is service quality.

Keywords: Service Quality, Price, Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa J&T Express Cibinong Kabupaten Bogor”** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici. Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.sc selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Ahmad Subagyo, SE., MM., CRBD., CSA., CRP selaku Ketua Senat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
5. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Ibunda saya tercinta Ibu R. Sri Maryanti, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Sunu Widorini, sahabat tercinta yang telah menjadi *support system* terbaik selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis akan selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 19 Agustus 2022
Penulis,



NENENG CHAERUNISHA
NIM: 2411801787

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Jasa	8
2.1.3. Kualitas Pelayanan	10
2.1.4. Harga	13
2.1.5. Keputusan Pembelian	15
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berpikir	21
2.4. Hipotesis	24
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel	28
3.5.1. Variabel Bebas	28
3.5.2. Variabel Terikat	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	32

3.6.2. Persamaan Regresi	33
3.6.3. Uji Kualitas Data	34
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	36
3.6.5. Uji Hipotesis	38
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2. Karakteristik Responden	42
4.1.3. Tanggapan Responden	44
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	45
2. Harga (X_2)	47
3. Keputusan Pembelian (Y)	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	55
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
2. Hasil Uji F (Simultan)	56
3. Koefisien Determinasi	57
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan	59
4.2. Pembahasan	59
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Kantor Cabang J&T Express Cibinong Kab. Bogor	3
Tabel 1.2.	Omzet Drop Point J&T Express Karadenan Tahun 2022	4
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.4.	Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.5.	Angka Penafsiran	32
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Harga.....	47
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9.	Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance & VIF)	54
Tabel 4.10.	Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.11.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	57
Tabel 4.12.	Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.13.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jasa Kurir Tahun 2020	1
Gambar 2.1. Model Tahap Proses Keputusan Pembelian	16
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Penelitian	23
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	68
Lampiran 3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	69
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	72
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian	75
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	77
Lampiran 8. Tabel F.....	78
Lampiran 9. Tabel T.....	79

