

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SICEPAT EKSPRESS
CABANG PANDANSARI KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh :

**LENI RAHMAWATI
NIM : 2411807163**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SICEPAT EKSPRESS CABANG
PANDANSARI KABUPATEN BOGOR**

Oleh:

Nama : LENI RAHMAWATI
NIM : 2411807163
Jurusan : Manajemen

Telah disetujui dan disahkan di Depok pada tanggal 12 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

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SICEPAT EKSPRESS CABANG
PANDANSARI KABUPATEN BOGOR**

Oleh :

Nama : LENI RAHMAWATI
Nim : 2411807163
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan Di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Agustus 2022
Waktu : 13.00 – 14.20 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM
Anggota : Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH


(.....)

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LENI RAHMAWATI

Nim 2411807163

Jurusan : Manajemen

No. KTP 3201274809950002

Alamat : Kp.Ciherangsatim, Rt02/05, Desa Pancawati, Kec.Caringin,
Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sicepat ekspres cabang pandansari kabupaten bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, 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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2022

LENI RAHMAWATI

ABSTRAK

LENI RAHMAWATI. NIM 2411807163 Pengaruh Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Ekspres Cabang Pandansari Kabupaten Bogor.

Ekspedisi adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman Barang/Logistik baik itu secara jalur darat, jalur air maupun jalur udara, memberikan Sebuah pelayanan yang efektif dan efisien yang mempunyai sebuah tujuan untuk dapat Memuaskan keinginan para pelanggannya yang akan melakukan pengiriman barang. Dibalik itu masih banyak kendala yang dialami oleh perusahaan ekspedisi yang tak ayal Menimbulkan komplain dari pelanggan, banyak faktor yang melatar belakangi timbul nya Komplain dari pelanggan, baik itu kendala internal maupun eksternal. Hal itu dapat dilihat Dari masih adanya tulisan di media sosial atau komplain langsung kepada pihak ekspedisi Atas pelayanan yang kurang memuaskan tersebut. Alasan inilah yang menyebabkan Perlunya pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan sicepat pandansari kabupaten Bogor. agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dan pelayanan semakin baik. Maka dari Itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh harga dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sicepat ekspres cabang pandansari kabupaten Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh seberapa besar pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sicepat bogor pandansari, 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 yang di ambil dari penelitian tersebut berjumlah 83 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 83,80% faktor-faktor kepuasan pelanggan sicepat Ekspres bogor pandansari dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan 16,20% Dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F Menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari harga dan kualitas pelayanan Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sicepat Ekspres cabang bogor pandansari dengan hasil analisis $F_{hitung} = (213.588) > F_{tabel} (2,37)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel harga hasil analisis $t_{hitung} (3.000)$ dan kualitas Pelayanan menunjukan hasil t_{hitung} sebesar (8.438) maka secara parsial kedua variabel Tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sicepat ekspres Cabang bogor pandasari.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

LENI RAHMAWATI. NIM 2411807163 *The Influence of Price and Service Quality on customer satisfaction at Sicepat Ekspres Pandansari Branch Bogor Regency.*

Expedition is a service company engaged in the delivery of goods/Logistics either by land, water or air, providing an effective and efficient service that has a goal to be able to satisfy the desires of its customers who will deliver goods. Behind that, there are still many obstacles experienced by shipping companies that inevitably lead to complaints from customers, many factors are behind the emergence of complaints from customers, both internal and external constraints. This can be seen from the writings on social media or direct complaints to the expedition for the unsatisfactory service. This reason causes the need for satisfactory service to Sicepat Pandansari customers, Bogor Regency. so that customers can feel satisfaction and better service. Therefore, the authors are interested in conducting a study entitled The effect of price and service quality on customer satisfaction at the Pandansari Express Sicepat branch, Bogor Regency.

The purpose of this study was to determine the effect of how much price and service quality influence on customer satisfaction at Sicepat Bogor Pandansari. 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 was done by accidental sampling. The sample taken from the study amounted to 83 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 83.80% of the customer satisfaction factors of Sicepat Ekspres Bogor Pandansari were explained by price and service quality, while 16.20% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of price and service quality (tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy) simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Express Express Bogor branch with the results of the analysis $F_{count} = (213,588) > F_{table} (2.37)$. The results of the t-test show that the price variable from the analysis of $t_{count} (3,000)$ and the quality of service shows the result of $t_{count} (8,438)$ then partially these two variables have a significant effect on customer satisfaction at Sicepat Express Bogor Pandasari branch.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Segala Puji Bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia nya, Sehingga Dengan kasih sayang-Nya di berikan berbagai kemudahan dan kelancaran kepada penulis hingga akhir nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Ekspres Cabang Pandansari Kabupaten Bogor”

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi besar Muhammad SAW, kepada keluarga nya, para sahabat nya, dan seluruh ummat hingga akhir jaman.

Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan serta do'a dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, maupun motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terima kasih Khususnya kepada:

1. Bapak Nurdin Rifai, SE, MSc.MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Bogor yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici ini dengan sangat baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus ini dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk mengembangkan dan memajukan Jurusan Manajemen ini sehingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyusun penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi GICI khusus nya Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dedikasi yang tinggi untuk memberi pengajaran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis GICI yang telah melayani penulis melakukan administrasi dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2018 yang telah Bersama-sama menjalani masa perkuliahan dan pembelajaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun penuh dengan suka cita.
8. Bapak Syahrul Agustian Fauzie selaku Operational Coordinator gerai Bogor Pandansari yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Ahmad Rohendi serta Ibunda Nurhayati tercinta yang telah memberikan do'a serta dukungan nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan serta penyusunan skripsi dengan baik.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan yang merupakan kelemahan penulis dalam melaksanakan tugas ini. Demi penyempurnaan skripsi ini, penulis berharap dengan segala hormat, saran dan pendapat serta kritikan dari tim penguji serta rekan-rekan semua. Akhir kata penulis memohon maaf apabila dalam penulisan ini masih banyak kekurangannya, penulis berharap dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Depok, 12 Agustus 2022
Penulis

LENI RAHMAWATINIM :
2411807163

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Jasa	7
2.1.3 Harga	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Berpikir	17
2.4 Hipotesis	18
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	19
3.2 Jenis Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Definisi Operasional Variable	21
3.5.1 Variable Bebas	22
3.5.2 Variable Terikat	23
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Skala Penafsiran Angka	25
3.6.2 Persamaan Regresi	26
3.6.3 Uji Kualitas Data.....	27
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.5 Uji Hipotesis	30

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden	34
4.1.3 Tanggapan Responden	35
1. Harga (X1)	35
2. Kualitas Pelayanan (X2)	37
3. Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Multikolinieritas.....	43
3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	44
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	44
2. Hasil Uji F (Simultan).....	45
3. Koefisien Determinasi.....	46
4. Hasil Uji t (parsial).....	47
5. Pengaruh Dominan.....	48
4.1.7 Pembahasan.....	48
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan.....	51
4.1 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Variabel Harga.....	35
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Berganda	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Uji F	46
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji t	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian Rata-Rata Ops Jabodetabek 2020	3
Gambar 2.1 Contoh Harga Ongkos Kirim PT Sicepat Ekspres 2022	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian	54
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian	57
Lampiran 4. Tabel Tabulasi.....	58
Lampiran 5. Hasil Output SPSS	60
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	66
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	67
Lampiran 8. Tabel F dan t	68