

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
BIODATA.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Manajemen Pemasaran	13
2.2 Pemasaran Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Harga	16
2.4.1 Tujuan Penetapan Harga	18
2.4.3 Indikator Harga	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.6 Hubungan antar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7 Hubungan antar Harga dan Kepuasan Pelanggan	23

2.8 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.9 Penelitian Terdahulu	25
2.10 Kerangka Pemikiran	32
2.11 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1 Jenis Data.....	36
3.4.2 Sumber Data	37
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.5.1 Variabel Penelitian	37
3.5.2 Definisi Operasional	38
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Analisis Deskriptif	40
3.6.2 Uji Instrumen Data.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7 Uji Hepotesis	42
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	42
3.7.2 Uji T atau Uji Parsial	43
3.7.3 Uji F atau Uji Simultan	43
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Identitas Responden	45
4.2.2. Hasil Jawaban Responden	48
4.3 Uji Validitas dan Realibilitas	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53

4.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1 Uji Normalitas.....	54
4.4.2 Uji Multikolinearitas	55
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.6 Uji Hipotesis	57
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.6.2 Koefisien Determinasi (R Square)	59
4.6.3 Uji T atau Uji Parsial	59
4.6.4 Uji F atau Uji Simultan	61
4.7 Pemabahasan	62
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.7.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa ekspedisi yang ada di Indonesia	2
Tabel 1. 2 Top Brand Index Jasa Kurir Fase 2 Tahun 2021	4
Tabel 1. 3 Produk yang Ditawarkan J&T Express	5
Tabel 1. 4 Perbandingan Harga Pengiriman Reguler pada J&T, JNE, dan TIKI Tujuan Mojokerto - Jakarta	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Deskripsi Identitas Responden.....	46
Tabel 4. 2 Deskripsi identitas Responden.....	47
Tabel 4. 3 Deskripsi identitas Responden.....	47
Tabel 4. 4 Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X_1)....	48
Tabel 4. 5 Tanggapan responden terhadap variabel Harga(X_2)	50
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji R Square.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	73
LAMPIRAN 2 TABULASI RESPONDEN	78
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS	81
LAMPIRAN 4 UJI REALIBILITAS	85
LAMPIRAN 5 UJI ASUMSI KLASIK	86
LAMPIRAN 6 UJI HIPOTESIS	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan mengenai pelayanan J&T Express.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32

ABSTRAK

Yosep Tri Mahendra Kusuma, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Express Mojokerto. Dibawah bimbingan Dr. Drs. H. Pribanus Wantara, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mojokerto. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling* digunakan sebagai metode penentuan sampel, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan pengguna jasa J&T Express cabang Mojokerto.

Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Secara silmutan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Mojokerto.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Yosep Tri Mahendra Kusuma, The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction on Expeditions in Mojokerto (Study at PT. J&T Express Mojokerto Branch). Under the guidance of Dr. Drs. H. Pribanus Wantara, M.M.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at J&T Express Mojokerto branch. The variables in this study are Service Quality (X1), Price (X2) and Customer Satisfaction (Y). This research was conducted with quantitative methods. The sampling technique used is *non-probability sampling* with *accidental sampling* method used as a method of determining the sample, the data analysis technique used is multiple linear regression and this study used a sample of 96 respondents. The population in this study are customers who use the services of J&T Express Mojokerto branch.

The results of this study are partially service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on satisfaction. Simultaneously, service quality and price have a positive and significant impact on customer satisfaction on the Mojokerto branch of the J&T Express expedition.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction