

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA
PERUSAHAAN J&T EXPRESS
(STUDI KASUS J&T EXPRESS AGEN NGANJUK)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :
DICKI JULIANDA ARIFIN
NIM. 17419390

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI
KEDIRI
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi salah satu
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada tanggal 21 Juni 2021

Mengesahkan
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

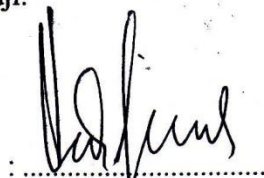
Dekan,



Dr. Nur Laely MM
NIK:0718026001

Tim Penguji:

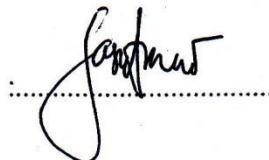
1. Drs. Budi Heryanto.,MM
NIDN : 0704055802



2. Drs. Gandung Satriyono.,ST,MM
NIDN : 0717126302



3. Dra. Sasi Utami.,MM
NIDN : 0718105801



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Dicki Julianda Arifin

NPM : 17419390

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN J&T EXPRESS (STUDI KASUS J&T EXPRESS AGEN NGANJUK)"**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 21 Juni 2021



Dicki Julianda Arifin
NPM. 17419390

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan makalah dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN J&T EXPRESS” tepat pada waktunya. Sebagai bentuk syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Kadiri.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Nur Laely, SE M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
2. Drs. Gandung Satriyono, S.T.M.M Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri. Dan Dosen Pembimbing 2 penulis
3. Drs. Budi Heryanto, MM selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan kepada penulis selama menyusun skripsi berlangsung.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
5. Pihak J&T Exspress di Kota Nganjuk yang telah memberikan izin penulis melaksanakan penelitian skripsi.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner.

7. Kedua orang tua terhebat, tersabar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan di setiap langkah sampai pembuatan skripsi selesai.
8. Teman, sahabat sekaligus keluarga Gang Bang yang telah memberi support selama ini.
9. Teman-teman Manajemen 7B angkatan 2017, yang telah memberikan kisah terkeren selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan sampai pembuatan skripsi ini berakhir.

Dalam menyusun penulisan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya dengan baik berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan saya nantikan demi kesempurnaan makalah ini.

Nganjuk, Juni 2021

Dicki Julianda Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan.....	17
2.2.1.3 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....	19
2.2.2 Harga	22
2.2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi harga	23
2.2.2.2 Peranan dari harga menurut Menurut Tjiptono (2007)	24

2.2.2.3 Dimensi strategis harga	24
2.2.2.4 Tujuan penetapan harga	25
2.2.2Kepuasan Pelanggan	26
2.2.3.1 Tingkat kepuasan pelanggan.....	27
2.2.3.2 manfaat dari kepuasan pelanggan	28
2.2.3.3Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	29
2.2.4.1Pengertian Loyalitas Pelanggan	30
2.2.4.2 Jenis-jenis Loyalitas	31
2.2.4.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian	36
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	36
3.2.2 Periode Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	37
3.3.3 Teknik Sampling	38
3.4 Sumber Data	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	39
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas Data.....	40
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.7 Metode Analisis Data	45
3.8 Uji Hipotesis	46
3.8.1 Uji F.....	46
3.8.2 Uji Hipotesis (Uji t).....	47
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	47
BAB IV	49

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.1.2 VISI DAN MISI J&T Express	50
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	50
4.1.2.2 Misi Perusahaan	50
4.1.2.3 Motto Perusahaan.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi J&T Express.....	51
4.1.4 Keunggulan J&T Express yang ditawarkan	52
4.1.5 Prestasi yang diraih J&T Express	52
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.2.1 Data Responden	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	53
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Konsumtif	55
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	56
4.4 Analisis Data.....	62
4.4.1 Uji Validitas	62
4.4.2 Uji Reliabilitas	63
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda	63
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	65
4.5 Pengujian Hipotesis	66
4.5.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T).....	66
4.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	68
4.6 Pembahasan	69
4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express agen Nganjuk.	69

4.6.2 Harga secara parsial terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express agen Nganjuk.	69
4.6.3 Kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express agen Nganjuk.	69
4.6.4 Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan Secara Simultan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express agen Nganjuk	71
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.2 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Agen J&T Express cabang Nganjuk	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Skala,Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Definisi operasional variabel	42
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	53
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4. 3 Tingkat Usia Responden.....	54
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 6 Berdasarkan Pengeluaran Konsumtif	55
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Harga.....	58
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	65
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 : J&T Express	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Express Agen Nganjuk.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuesioner Konsumen J&T Express
- Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Dengan Spss
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Mengikuti Seminar Proposal
- Lampiran 8 Laporan Tentang Plagiasi