

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG JNE DI BESUKI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Kurnia Firmanda Jayanti
NIM . 1710411038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Firmanda Jayanti
NIM : 1710411038
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Besuki ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2021

Yang menyatakan,



Kurnia Firmanda Jayanti
NIM. 17.10.411.038

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DI BESUKI



Oleh:

Kurnia Firmanda Jayanti
NIM . 1710411038

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izudin, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Besuki, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Kurnia Firminda Jayanti
NIM : 1710411038
Hari : Kamis
Tanggal : 01 Juli 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Budi Santoso. SE,MM, M.Akun

NPK. 0709107301

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE, MM
NPK. 1979052510709622

Anggota 2,



Ahmad Izudin. SE., MM
NPK. 1990100711605788

Mengesahkan :



Maheni Na Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi. SE,MM
NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Surat Al-Anfaal ayat 46)

Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.

(Q.S At-Talaq: 4)

Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.

(O.S Ali Imran: 173)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur selalu aku panjat kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, dan kasih-Nya kepadaku untuk menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa pula aku ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu aku untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Untuk Ayah dan ibuku terimakasih telah mendoakanku selalu dan berjuang untuk aku sampai di titik ini, yang sabar dalam mendidikku sedari kecil hingga aku dewasa ini, terimakasih aku ucapkan kepada kedua orangtuaku atas segalanya.
2. Untuk mbah kakungku terimakasih atas semua yang diberikan dan atas doadoa yang selalu engkau panjatkan untuk cucumu ini, doakan nia selalu agar di masa depan setelah ini nia bisa menjadi apa yang mbah kakung inginkan dan banggakan, loveyou mbah kakung.
3. Untuk adikku Malka Syarief Firdaus terimakasih sudah selalu menghibur mbak nia ya dek.
4. Untuk Mas Wafi tunanganku yang sebentar lagi menjadi imamku terimakasih banyak atas semua pengorbananmu demi aku tetap berada di posisi seperti sekarang ini, aku bersyukur punya kamu mas, semangat yang gak ada henti-hentinya untuk aku agar tetap bertahan di posisi sekarang ini, mas wafi tempat pulang ternyaman disaat aku senang maupun susah, terimakasih banyak mas.
5. Untuk Shinta Dewi Nur aini terimakasih untuk segala support dan bantuannya selama ini, semoga kebaikanmu di balas oleh yang maha kuasa aamiin, aku bersyukur bisa ketemu sama kamu karna kamu temen yang bener-bener ngerti dan selalu kasih nasehat, support agar aku selalu semangat dalam menjalani masalah di saat aku proses dalam mengerjakan skripsi ini, bahkan disaat aku ingin menyerahpun kamu selalu bilang sabar dan jalani semua pasti ada hikmahnya dan iya ini dia hikmahnya yang aku dapat aku bisa menyelesaikan ini semua dengan sabar dan tenang sekali lagi terimakasih banyak.
6. Untuk sabila yustika amalina dan evi wahyuni terimakasih atas segala hiburan yang kalian berikan, support yang kalian berikan semoga kita sama-sama sukses dan selalu terjalin silaturahmi aamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, dengan mengucap puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena tanpa-Nya tidak ada suatu keinginan besar saya terwujud dan semoga selalu berjalan dengan sebagaimana mestinya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Besuki ”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah, SE, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso, SE, MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, terimakasih untuk segala cinta yang diberikan, serta semua doa-doa yang diberikan selama ini dan dukungan penuh, semangat penuh yang tak henti-hentinya di berikan untuk melalukan ini semua. Teman-teman yang selalu mendukung yang tidak bisa aku sebutkan semua terimakasih atas semangat kalian, semoga kita semua sukses dan selalu terjalin silaturahmi dimanapun kita berada.
- g. Untuk Mas wafi, terimakasih selalu ada, selalu mendukung dan mengerti aku, semoga apa yang kita impikan berdua selama ini tercapai yaa setelah ini aamiin, salam sayang dari aku, tunanganmu.

- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas semua hal baik yang diberikan kepada penulis dan semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat dan hidayahnya diberikan kepada kita semua aamiin. Dari sinilah semua kesuksesan berawal.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2021

Penyusun

Kurnia Firmanda Jayanti



DAFTAR ISI

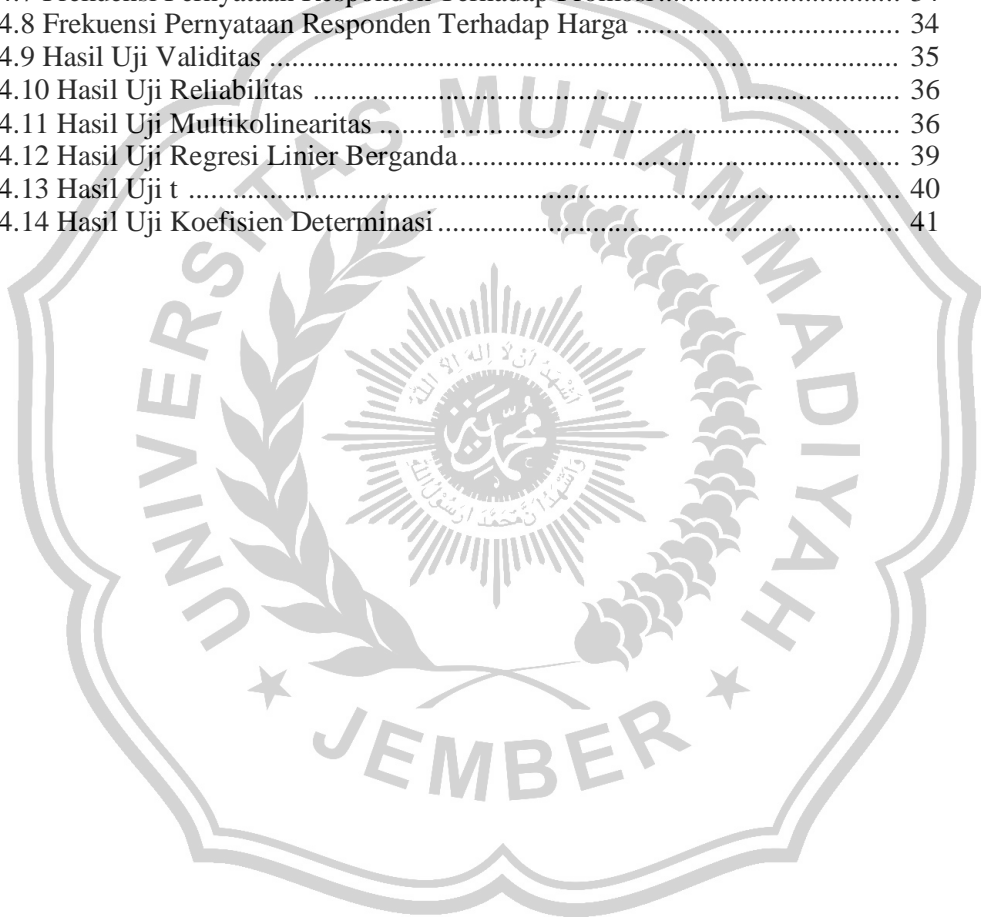
HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Promosi	9
2.1.2.1 Tujuan Promosi	9
2.1.2.2 Bauran Promosi	10
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Promosi	10
2.1.3 Pengertian Harga	10
2.1.3.1 Dimensi dan Indikator Harga	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4.1 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Tinjauan Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.2 Definisi Operasional.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis Data	20
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel	21
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21

3.7 Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1 Statistik Deskriptif	22
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	23
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.7.4 Uji Hipotesis.....	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Berdirinya JNE	26
4.1.2 Visi Misi JNE	26
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
4.1.4 Aspek Personalia	30
4.1.5 Aspek Pemasaran	31
4.1.6 Jenis-Jenis Produk Yang Di Jual	31
4.2 Hasil Analisis Data Responden Dan Variabel Penelitian.....	32
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden	32
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	33
4.3 Analisis Data	35
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	35
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	37
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.5 Uji Hipotesis	40
4.6 Koefisien Determinan (R^2).....	41
4.7 Pembahasan	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan Harga Ongkos Kirim JNE,JNT,Si Cepat,Tiki dan POS	4
2.1 Penelitian Terdahulu	12
4.1 Jumlah Tenaga Kerja Di JNE Cabang Besuki 2020	30
4.2 Jasa Yang Ditawarkan Di JNE Cabang Besuki	31
4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin	32
4.4 Responden Menurut Usia	32
4.5 Responden Menurut Jumlah Pemakaian Jasa	30
4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	33
4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi	34
4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	34
4.9 Hasil Uji Validitas	35
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	36
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	36
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	39
4.13 Hasil Uji t	40
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	41



DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Pilihan Jasa Kurir Masyarakat Indonesia 2020	3
1.1 Grafik Alasan Memilih Jasa Kurir	3
2.1 Kerangka Konseptual	15
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan JNE	38
4.2 Hasil Uji Normalitas	51
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4.4 Model Analisis Jalur, Koefisien Dan Signifikansi	58



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	54
2. Hasil Rekapitulasi Google Formulir	59
3. Rekapitulasi Data Kuisisioner	65
4. Frekuensi Karakteristik Responden	70
5. Frekuensi Jawaban Responden.....	72
6. Uji Instrumen Penelitian	78
7. Uji Reliabilitas	82
8. Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis.....	85
9. Tabel r, Tabel Distribusi t	90
10. Dokumentasi	95

