

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(STUDI KASUS JNT EKSPRESS CABANG MLANDINGAN KABUPATEN
SITUBONDO)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh : SALEHUDDIN

NIM : 1810411055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

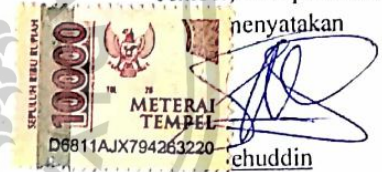
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SALEHUDDIN
NIM : 1810411055
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas layanan, promosi, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian (Studi kasus JNT exspress cabang Mlandingan Kabupaten Situbondo) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai 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 kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 April 2022



Menyatakan

ehuddin

NIM. 1810411055

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(STUDI KASUS JNT EKSPRESS CABANG MLANDINGAN KABUPATEN SITUBONDO)

Oleh : SALEHUDDIN

NIM : 1810411055



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafizi, SE.,MM


Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE.,M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh promosi, harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian (Studi kasus JNT ekspres cabang Mlandingan Kabupaten Situbondo) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 14 April 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim penguji


Feti Fatimah, SE.,MM
NPK. 1979052510709622

Anggota 1


Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM
NPK. 1986051411703796


Anggota 2


Jekti Rahayu, SE.,M.Si
NPK. 1972071111703793

Mengesahkan :



Ketua Jurusan


Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM
NPK. 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku Bahra Siswanto & Alm. Diyani, yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah SWT selalu Bersama kalian.
2. Keluarga besar yang selama ini telah banyak memberikan masukan, dukungan dan doa.
3. Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM (Dosen pembimbing 1) & Ibu Jekti Rahayu, SE.,M.Si (Dosen pembimbing 2) terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
4. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Jember
5. Keluarga besar UKM Bola voli Uneversitas Muhammadiyah Jember yang saya cintai
6. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER



MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui sabardan sholat, sesungguhnya Allah Bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, dan kekurangan buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan “ Sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepada-nya kami Kembali”.

(Q.S Al-Baqarah: 155-156)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil alamin segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh kualitas layanan, promosi, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian (Studi kasus JNT exspress cabang Mlandingan Kabupaten Situbondo)

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

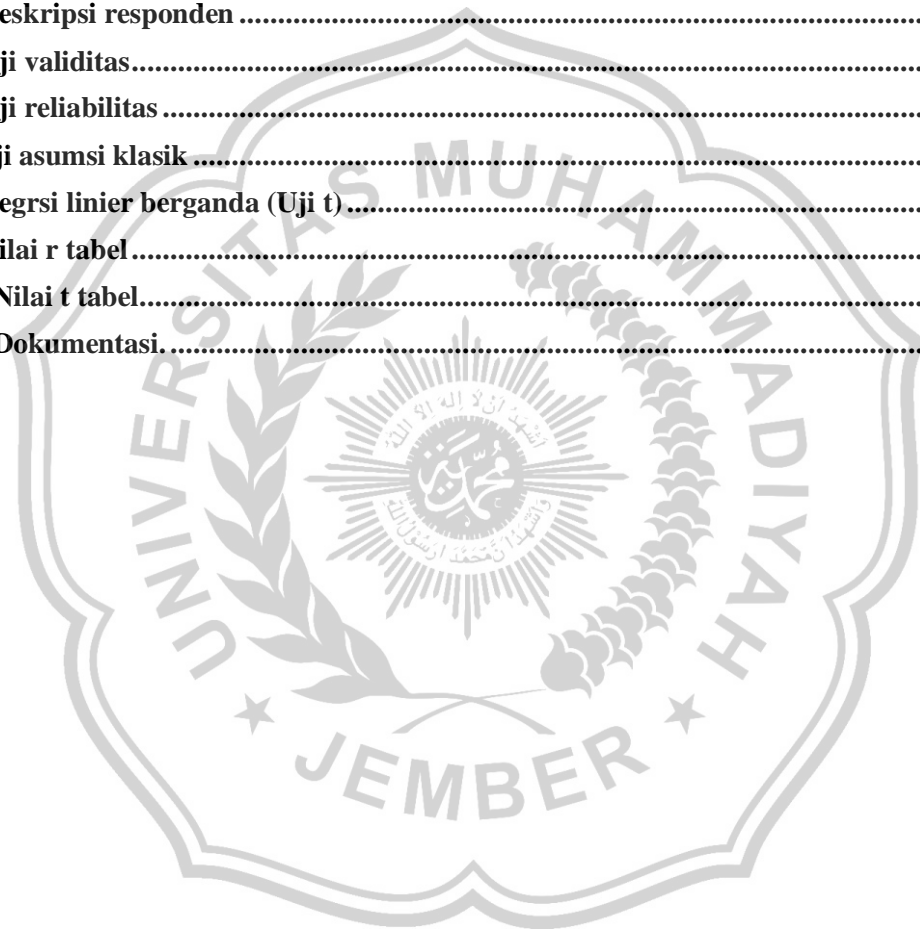
1. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Jekti Rahayu, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Feti Fatimah, SE.,MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajar program studi manajemen.
6. Pihak PT JNT Ekspres Cabang Mlandingan Kabupaten Situbondo yang telah memberikan izin dan membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih kepada bapak dan ibu tercinta dan tersayang untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Teman-teman seperjuangan UKM bola voli Universitas Muhammadiyah jember dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen

DAFTAR ISI

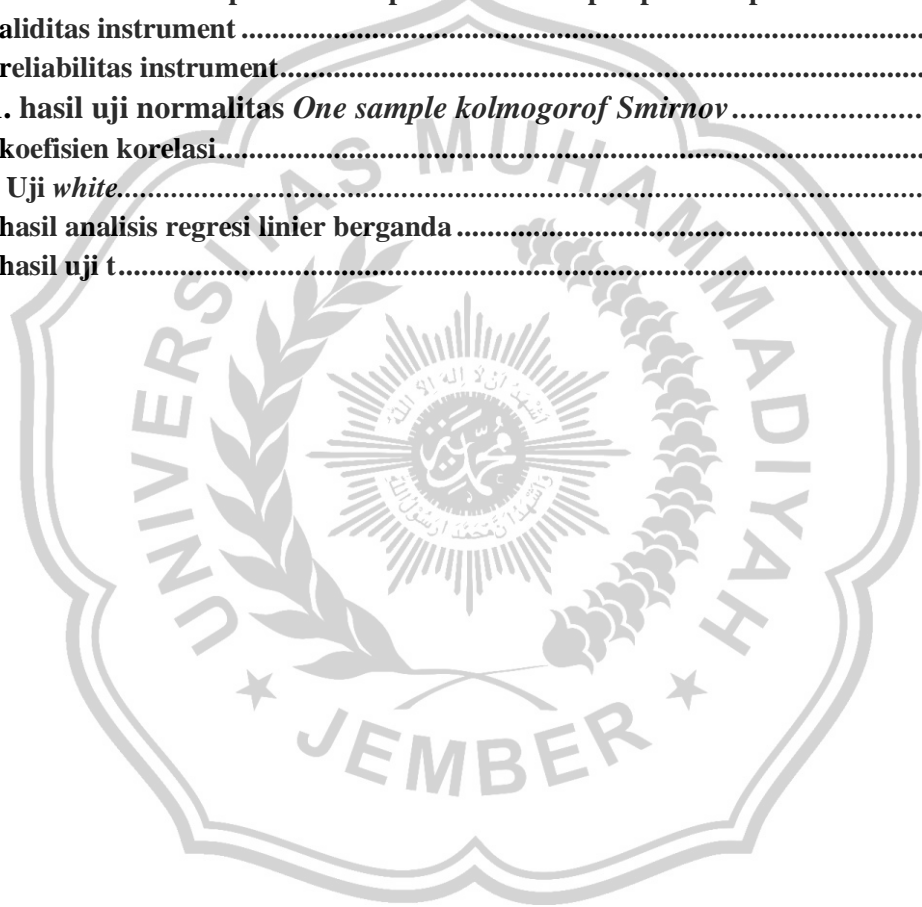
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian terdahulu	10
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis Penelitian	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	18
3.2 Desain Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Jenis dan sumber data.....	21
3.5 Metode pengumpulan data	22
3.6 Teknik pengolahan data.....	22
3.7 Metode analisis data.....	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	26
4.2 Statistik Deskriptif Responden	29
4.3 Deskripsi variabel	31
4.4 Uji Instrumen Data.....	36
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	37

4.6 Analisis Data Regresi Linier Berganda	38
4.7 Pembahasan	40
BAB 5 KESIMPULAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2 Tabulasi Data	52
Lampiran 3 Rekapitulasi kuisisioner	54
Lampiran 4 Deskripsi responden	56
Lampiran 5 Uji validitas	57
Lampiran 6 Uji reliabilitas	60
Lampiran 7 uji asumsi klasik	62
Lampiran 8 Regresi linier berganda (Uji t)	64
Lampiran 9 Nilai r tabel	65
Lampiran 10 Nilai t tabel	66
Lampiran 11 Dokumentasi	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Top brand perusahaan jasa pengiriman	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi umur responden.....	29
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	29
Tabel 4.3 distribusi frekuensi pembelian responden	30
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan.....	31
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap kualitas promosi	32
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap kualitas harga	33
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap kepercayaan.....	33
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap keputusan pembelian.....	35
Tabel 4.9 validitas instrument	36
Tabel 4.10 reliabilitas instrument.....	37
Tabel 4.11. hasil uji normalitas <i>One sample kolmogorof Smirnov</i>	37
Tabel 4.12 koefisien korelasi.....	38
Tabel 4.13. Uji <i>white</i>	38
Tabel 4.14 hasil analisis regresi linier berganda	39
Tabel 4.15 hasil uji t.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 proses pembelian konsumen	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	13
Gambar 4.1 : Struktur organisasi PT JNT ekspres cabang Mlandingan	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	52
Lampiran 3 Rekapitulasi kuisisioner.....	54
Lampiran 4 Deskripsi responden	56
Lampiran 5 Uji validitas.....	57
Lampiran 6 Uji reliabilitas	60
Lampiran 7 uji asumsi klasik	62
Lampiran 8 Regresi linier berganda (Uji t).....	64
Lampiran 9 Nilai r tabel.....	65
Lampiran 10 Nilai t tabel.....	66
Lampiran 11 Dokumentasi.....	68

