

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI
JNE EXPRESS DI KECAMATAN RAMBIPUJI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh:
ALFANI SALSABILA AZZAHRO
20.1041.1151**

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

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Alfani Salsabila Azzahro

NIM : 2010411151

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI JNE EXPRESS DI KECAMATAN RAMBIPUJI**, 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Mei 2024

Yang menyatakan,



Alfani Salsabila Azzahro
20.1041.1151

SKRIPSI


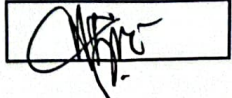
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI
JNE EXPRESS DI KECAMATAN RAMBIPUJI**



Pembimbing:

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

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI JNE EXPRESS DI KECAMATAN RAMBIPUJI**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024
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,

Nursaidah, SE., MM.
NPK. 1985060111509637

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

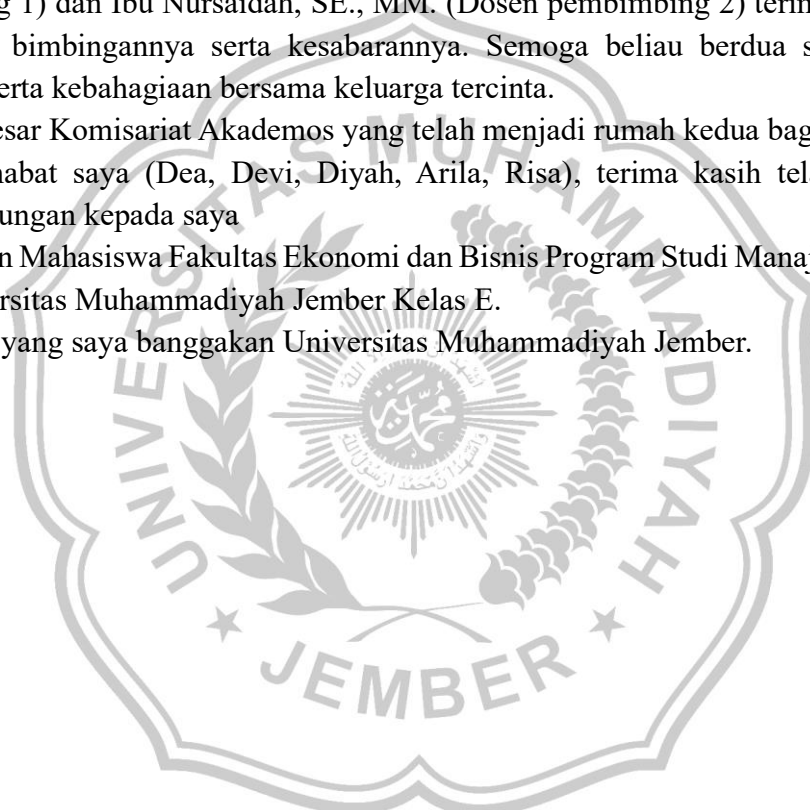
Ketua Jurusan,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Untung Hadi Saputro dan Ibu Nurhayati, yang telah mendoakan dan memberikan *support* yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini, semoga rahmat Allah SWT selalu bersama kalian.
2. Kakak kandung saya, Ita Dianti Indah Puspitasari yang selama ini banyak memberikan masukan, dukungan dan do'a.
3. Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. (Dosen pembimbing 1) dan Ibu Nursaidah, SE., MM. (Dosen pembimbing 2) terima kasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
4. Keluarga besar Komisariat Akademos yang telah menjadi rumah kedua bagi saya.
5. Sahabat-sahabat saya (Dea, Devi, Diyah, Arila, Risa), terima kasih telah memberikan banyak dukungan kepada saya
6. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Jember Kelas E.
7. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.



MOTTO

“Dan hendaklah takut (Kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya). Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar “

(Q.S An-Nisa' Ayat 9)



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 Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kecamatan Rambipuji “

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Nursaidah, SE., MM. 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 dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajar program studi manajemen.
6. Pihak JNE Express Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember yang telah memberikan izin dan membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih kepada bapak dan ibu tercinta dan tersayang untuk doa serta dukungan yang diberikan selama ini.
8. Terima kasih kepada kakak tercinta dan tersayang untuk doa serta dukungan yang diberikan selama ini.
9. Terima kasih kepada keluarga besar Komisariat Akademos atas kenyamanan yang diberikan sehingga bias menjadi rumah ke dua bagi saya.
10. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan banyak masukan dan dukungan.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Angkatan 2020 Kelas E 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
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.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis Data	20
3.5 Populas	21
3.6 Sampel.....	21
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.8 Teknik Pengumpulan Data	21
3.9 Teknik Analisis Data.....	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.2 Statistk Deskriptif Responden	28
4.3 Analisis Data.....	39
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perusahaan Ekspedisi di Kecamatan Rambipuji	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Data Responden Usia	28
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang JNE Kecamatan Rambipuji Dapat Handal dan Tepat Waktu Dalam Pengiriman Barang (X1.1).....	29
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang JNE Kecamatan Rambipuji Responsif dalam Melayani Konsumen yang Datang (X1.2)	30
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang JNE Kecamatan Rambipuji Memastikan Keamanan Barang Sampai Tempat Tujuan (X1.3)	30
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang JNE Kecamatan Rambipuji Memprioritaskan Kenyamanan Konsumen dengan Asuransi Barang Rusak (X1.4).....	31
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan JNE Kecamatan Rambipuji Sangat Mudah dan Sering Dirasakan (X1.5)	32
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Perihal Promosi di JNE Kecamatan Rambipuji Dapat dengan Mudah Dijumpai (X2.1)	32
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Perihal Menggunakan Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji dari Personal Selling Perusahaan yang Menarik (X2.2)	33
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Perihal JNE Kecamatan Rambipuji Melakukan Publisitas Produk Layanan yang Menarik Menggunakan Sosial Media (X2.3).....	34
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Perihal JNE Kecamatan Rambipuji Melakukan Promosi yang Sesuai dengan Para Konsumennya (X2.4).....	34
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Perihal JNE Kecamatan Rambipuji Menjual Produk Layanan Secara Langsung Kepada Para Konsumen yang Datang (X2.5).....	35
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Perihal Harga Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji Terjangkau dan Sesuai dengan Kualitas Layanan (X3.1)	36
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Perihal Harga Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji Masih Terjangkau dari Para Pesaing (X3.2)	36
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Perihal JNE Kecamatan Rambipuji Selalu Memberikan Promo dan Potongan Harga Kepada Para Konsumennya (X3.3).....	37
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Sangat Puas Saat Menggunakan Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji Karena Sesuai dengan Harapan (Y.1)	38
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Menggunakan Kembali Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji di Kemudian Hari (Y.2).....	38
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Merekomendasikan Produk Layanan JNE Kecamatan Rambipuji Kepada Orang Lain Karena Pengalaman Pribadi Yang Mengesankan (Y.3)	39
Tabel 4.19 Data Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.20 Data Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.21 Data Hasil Uji Normalitas.....	42

Tabel 4.22 Data Hasil Uji Multikolonieritas	42
Tabel 4.23 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.24 Data Hasil Uji Linier Berganda.....	44
Tabel 4.25 Data Hasil Uji t	45
Tabel 4.26 Data Hasil Koefisien Diterminasi (R ²)	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi Pengiriman Logistik Belanja Online.....	1
Gambar 1.2 Layanan Ekspedisi di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Logo JNE	26
Gambar 4.2 Struktur JNE Kecamatan Rambipuji.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	54
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner.....	58
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	69
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas	71
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	75
Lampiran 8 Tabel R.....	76
Lampiran 9 Tabel T.....	80
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner	82

