



**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE)
CABANG JEMBER JL. GAJAH MADA NOMER 236**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh :
ACHMAD RIZAL NASRULLAH
1410411050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) CABANGJEMBER JL. GAJAH MADA NOMER 236, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24 April 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar. M.sc
NPK 85 031 25

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah., MM
NPK 06 03 426

Ahmad Izzudin, SE., MM.
NPK

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si.
NPK :01 09 289

Haris Hermawan, SE., MM
NPK :15 03643

MOTTO

*“Demi Masa Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam keraguan kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal msholeh dan nasehat menasehati kebenaran dan nasehat supaya menepati kesabaran”
(QS.Al-Ashar)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri, dan apa bila Allah menghendaki terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali takada pelindung bagi mereka selain dia ”
(QS.Ar-Ra’d 13 ayat 11)*

“Allah Senantiasa mendampingi kita dengan suara-suara hati yang merupakan sifat-sifatnya. Apabila kita terjatuh, sadarlah, bahwa itu artinya masih banyak ilmu Allah yang belum kita ketahui. Pelajari kesalahan tersebut, cari jawaban mengapa kita jatuh, ambil jurus kedua dan bangkitlah kembali. Allah yang maha agung begitu mencintai kita dan menunggu kemenangan kita”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya
2. Untuk Bapak Taufik dan Ibu Haerotin yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, doa dan restu yang tak pernah henti untukku, yang selalu menemani dan merawatku hingga aku sampai pada titik ini serta do'a yang selalu mereka lantunkan ketika heningnya malam, air mata ini tak mampu membendung karna merekalah yang berjuang hingga titik darah penghabisan.
3. Untuk orang-orang yang istimewa yang selalu menyemangati dan menemaniku, Yuda Teguh W, Samsul Riski, Rudi Alvaro Noah, Munadzir Ahsan Al-ghofiqi Ikmalus, Imron Almaurobi, Erma, Rendi Heriyanto, M.Ali Maburr, Triseptiana Muhlisa, Novia Kharis Manda, H.Abdul Wafi El-Yazid, Riski Kurniawan, P.Hervino, P.Anton, P.Anam, P.Haris Hermawan, Kholilul Rohman Allahummadadi dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan, maaf dan terimakasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara selama ini.
4. Untuk yang terkasih sepanjang masa Zahwa Farah Shiba terimakasih sudah melengkapi perjalanan studi serta pembelajaran kehidupan, sekali lagi terimakasih semoga kita bahagia.
5. Organisasi HMI KOMEK UMJ, BEM-FE UMJ, HIPMI, KSKWU yang memberikan banyak ilmu dan pengalaman dalam perjalanan hidupku.
6. Untuk Adik-adik HMI KOMEK UMJ yang selalu memberikan semangat dan mendoakan, terimakasih atas Do'anya selama ini.
7. Untuk Almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Jember.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Drs. Anwar, M.Sc. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen
3. Drs. Anwar, M.Sc Sebagai Dosen Penguji
4. Dr. Nurul Qomariah SE.,MM sebagai Dosen Pembimbing I
5. Ahmad Izzudin, SE.MM sebagai Dosen Pembimbing II

yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu, pemikiran, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi istimewa orang tua tersayang, terimakasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember 24 April 2019
Penyuusn,

Achmad Rizal Nasrullah
NIM. 15.1041.1093

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran.....	7
2.1.2. PengertianJasa	7
2.1.3. Tingkat Kepercayaan.....	7
2.1.4. Harga	10
2.1.5. KualitasPelayanan	11
2.1.6. KepuasanPelanggan.....	13
2.2. PenelitianTerdahulu	15
2.3. KerangkaKonseptual.....	16
2.4. Hipotesis	17
2.5. PerumusanHipotesis.....	18
2.5.1. PengaruhKepercayaanTerhadapKepuasanKonsumen.....	18
2.5.2. PengaruhHargaTerhadapKepuasanKonsumen.....	18
2.5.3. PengaruhPelayananTerhadapKepuasanKonsumen	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Identifikasi Variabel.....	20
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3.DesainPenelitian	23
3.4.Jenis Data	23
3.5. PopulasidanSampelPenelitian	24
3.5.1. Populasi	24
3.6.2. Sampel.....	24
3.6. PengambilanSampel.....	25
3.7. TeknikPengambilanSampel	25
3.8. TeknikAnalisis Data.....	26
3.9. UjiAsumsiKlasik	27
3.10. UjiHipotesis	28

3.11. Analisis Koefisien Determinasi	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1. Sejarah Singkat Instansi	30
4.2. Visi dan Misi	30
4.2.1. Visi PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	30
4.2.2. Misi PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	30
4.3. Struktur Organisasi	31
4.3.1 Struktur Organisasi PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	31
4.3.2. Data Karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	31
4.3.3. Sejarah Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa	32
4.4. Gambaran Umum Responden	32
4.4.1 Responden Menurut Usia	33
4.4.2. Responden Menurut Jenis Kelamin	34
4.4.3. Responden Menurut Domisili	34
4.4.4. Responden Menurut Frekuensi Kedatangan	35
4.5. Hasil Analisis Data	36
4.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	36
4.5.2. Kepercayaan	36
4.5.3. Harga	38
4.5.4. Kualitas Pelayanan	40
4.5.5. Kepuasan	43
4.6. Uji Instrumen data	45
4.6.1. Hasil Uji Validitas	45
4.6.2. Pengujian Realibilitas Data	46
4.7. Uji Asumsi Klasik	47
4.7.1. Pengujian Normalitas	48
4.7.2. Pengujian Multikolinieritas	48
4.7.3. Pengujian Heteroskedastisitas	49
4.8. Analisis Regresi Linier Beranda	50
4.9. Uji Hipotesis	51
4.9.1. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)	51
4.9.2. Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.10. Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DOKUMENTASI	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori Service.....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.7 Skala Likert Dalam Kuesioner	26
Tabel 4.1 Data Karyawan.....	31
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	33
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Responden Menurut Domisili	34
Tabel 4.5 Responden Menurut Frekuensi Kedatangan	35
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepercayaan.....	36
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga.....	38
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan..	40
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis

Lampiran 7 r Tabel dan t Tabel

Lampiran 8 Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Adler, Paul S. 2011. Market, Hierarchy, and Trust: the Knowledge Economy and the Future of Capitalism, *Organization Science* 12 (2): 215-234
- Anggriana, Rina. Nurul Qomariah dan Budi Santoso. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember Effect Of Price, Promotion, Quality Of Service On Customer Satisfaction Service Ojek Online "Om-Jek" Jember*. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* Vol. 7 No. 2
- Aulia, Maslikhatul dan Imam Hidayat. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*. *Jurnal Ilmu Riset dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 5, ISSN : 2461-0593.
- Bahrudin, Muhammad Dan Zuhro, Siti. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* Vol 3. No 1.
- Fatonah, Siti dan Darmadi Susanto. 2009. *Pengaruh Price, People, Process dan Physical Evidenc Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT BNI Securities Cabang Surakarta*. *Excellent*, Volume 1, Nomor
- Iriyanti, Emik. Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol 2. No. 1
- Kerlinger. (2006). *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3 Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg\
- Kotler, P. Dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran* . Edisi keduabelas. Jilid Satu. Erlangga. Jakarta.
- Khakim, L. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel*

- Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management*
ISSN : 2442-4064. Vol.1 No.1.
- Pereira, Daniel. Ni Gusti Ketut Giantari dan I Putu Gede Sukaatmadja. 2016.
Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi
Dadirah Di Dili Timor-Leste. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana
5.3 (2016) : 455-488, Issn : 2337-3067
- Philip & Kevin Lane Keller, Manajemen pemasaran , edisi kedua belas jilid 2
Jakarta , indeks, 2009
- Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten
Demak. Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM. Vol.1 No.2.
- PrasetyodanLinaMiftahulJannah 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan*
Aplikasi. Edisi 7 Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Qomariah, Nurul. Sutrisno dan Dwi Cahyono,. 2017. *Analisis Kualitas*
Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Anggota. JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis
Indonesia) Vol. 7 No. 2
- Secapramana, Verina H. 2001. *Model Dalam Strategi Penetapan Harga*. Unitas,
Vol 9 No. 1
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian manajemen*, Bandung: Alfabeta
- _____.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan & D*. Bandung:
Alfabeta
- _____.2013. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____.2010. *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D*.
Bandung : Alfabeta
- Soegoto, AgusSupandi. 2013. *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan*
Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Emba 1271 Vol.1
No.3.
- Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.
- _____. Supranto, 2008:11 statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit
Erlangga.
- Swastha, B. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE.

Sugiyonno.2010. *Metode penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D ALFABETA Bandung*

Suriyani. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan 4G Telkomsel Di Semarinda Seberang*. eJurnal Administrasi Bisnis, 5 (2): 496-510, ISSN 2355-5408

Shinta, Agustina. 2011. *ManajemenPemasaran*. Malang: UB Press

TLovelock Christopher. et. al. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga: Jakarta

Tjiptono, F. 2008 . *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Andi Offset. Yogyakarta

_____2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta

_____2014. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta : Andi

_____2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi.Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2008 . *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Andi Offset. Yogyakarta

_____2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta

_____2014. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta : Andi

_____2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi.Yogyakarta.