



**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PEOPLE* DAN *PROCESS* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI JNE CABANG
JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

Siti Anisa

NIM. 1410411103

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

2018



**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PEOPLE* DAN *PROCESS*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA
EKSPEDISI JNE CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

Siti Anisa

NIM. 1410411103

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

2018

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Pengaruh *Product, Price, People* Dan *Process* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi JNE Cabang Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Juli 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Seno Sumowo, SE, MM

NPK. 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah, SE.MM

NPK. 06 03 426

Drs. Hisyam Zaini

NPK. 85 03 124

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M. Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Product, Price, People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi JNE Cabang Jember”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (SI) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu khususnya kepada ibu Dr. Nurul Qomariah, SE.MM dan kepada bapak Drs. Hisyam Zaini selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 26 Juli 2018

Penulis

Siti Anisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.2.1 <i>Product</i> (produk)	13
2.2.2 <i>Price</i> (harga).....	15
2.2.3 <i>People</i> (orang).....	16
2.2.4 <i>Process</i> (proses).....	17
2.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.3.2 Model Perilaku Konsumen.....	18
2.3.3 Karakteristik Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
2.4 Kepuasan Konsumen	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.2 Elemen Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.3 Metode Pengukur Kepuasan Konsumen	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Konseptual.....	26
2.7 Hipotesis	26

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel	31
3.2 Definisi Operasional variabel	31
3.2.1 Variabel Independen	32
3.2.2 Variabel Dependen	33
3.3 Metode Penentuan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Observasi (Pengamatan).....	35
3.5.2 Kuesioner.....	35
3.5.3 Wawancara	36
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	36
3.6.2 Uji Instrumen Data	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.8 Uji Hipotesis	41
3.8.1 Uji t (Parsial)	41
3.8.2 Uji F (Simultan).....	42
3.9 Koefisien Determinasi (R Square).....	43

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.2 Nilai- Nilai Dasar dan Perusahaan	45
4.1.3 Visi dan Misi Perusaaan	46
4.1.4 Struktur Organisasi Perusaaan.....	46
4.1.5 Aspek Sumber Daya Manusia	49
4.1.6 Saluran Distribus JNE Cabang Jember	51
4.2 Karakteristik Responden.....	52
4.3 Hasil Analisis Data.....	54
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.4 Hasil Uji Instrument Data	60
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5.1 Uji Normalitas	62
4.5.2 Uji Multikoloniearitas	63
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	64
4.6 Analisis regresi linier berganda	65
4.7 Uji Hipotesis	67
4.7.1 Uji t.....	67

4.7.2 Uji F.....	68
4.8 Koefisien Determinasi	68
4.9 Pembahasan	69
4.9.1 Pengaruh <i>Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.9.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.9.3 Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.9.4 Pengaru <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	26
4.1 Struktur Organisasi JNE Cabang Jember	46
4.2 Saluran Distribusi JNE Cabang Jember	51
4.3 Hasil Uji Normalitas	63
4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 TOP BRAND INDEX Jasa Kurir di Indonesia	2
1.2 Category Service Tahun 2014	3
1.3 Category Service Tahun 2015	3
1.4 Jumlah Keluhan Konsumen JNE Cabang Jember	7
2.1 Penelitian Terdahulu	24
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Transaksi	54
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Product</i> (produk)	55
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Price</i> (harga)	56
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>People</i> (orang)	57
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Process</i> (proses)	58
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	59
4.12 Hasil Uji validitas	61
4.13 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Data Jawaban Responden
3. Jadwal Pengambilan Data Primer Dari Responden
4. Analisis Statistik Deskriptif
5. Hasil Uji Instrumen Data
6. Hasil Uji Reliabilitas
7. Uji Asumsi Klasik
8. Analisis Regresi Linear Berganda
9. t tabel ($df : 100-4-1 = 95$)
10. Tabel Distribusi F



DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah dan Busi Susanto. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember*. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. Volume 7, Nomor 2, e-ISSN:2541-2566, p-ISSN:2088-916X.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi 3, AGF Book, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV Alfabeta, Jakarta.
- 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, Volume 2, Nomor 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1, edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- , dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Loveluck, Christoper H dan Lauen K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan kedua. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Noeraini, Irma Ayu dan Sugiyono. 2016. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 5, Nomor 5, ISSN: 2461-0593.
- Prayitno. 2010. *Paham Analisa Data Statistik*. Bumi Aksara, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi Publisher, Yogyakarta.

- Triska, Lena Henny, Zulkarnain dan Lilis Sulistyowati. 2014. *Pengaruh Pemasaran Jasa BANK Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loalitas Debitur BPR DI Wilayah Riau Pesisir*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Volume 6, Nomor 2
- Usfunia dan Budhi Satrio. 2017. *Pengaruh Produk, Harga, Personal, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 6, Nomor 5, ISSN : 2461-0593.
- Wilkie. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Mobil Honda Jazz Di Willayah Kota Semarang*. Excellent, Volume 2, Nomor 12.
- <http://topbrand-award.com>. 2016. *TOP BRAND INDEX JASA KURIR*, diakses dari(http://topbrand_award.com/top_brand_survey/surveyresult/top_brand_in dex_2016_fase_2)
- <http://topbrand-award.com>. 2017. *TOP BRAND INDEX JASA KURIR*, diakses dari(http://topbrand_award.com/top_brand_survey/surveyresult/top_brand_in dex_2017_fase_2)
- <http://topbrand-award.com>. 2014. *Kategori Sevice*, diakses dari(http://topbrand_award.com/top_brand_survey/surveyresult/top_brand_in dex_2014_fase_2)
- <http://topbrand-award.com>. 2015. *Kategori Sevice*, diakses dari(http://topbrand_award.com/top_brand_survey/surveyresult/top_brand_in dex_2015_fase_2)
- <http://swa.co.id>. 2012. *Pesona Lahir dari Budaya Oleh-oleh Indonesia*, diakses dari(http://swa.co.id/listed_article/pesona_jne_lahir_dari_budaya_oleh_oleh_i ndonesia)
- <https://industri.kontan.co.id>. 2017. Paket E-Commerce_Dominasi 70 Pengiriman jne,diaksesdari(https://industri.kontan.co.id/news/paket_e_commerce_domina si_70_pengiriman_jne_2017)