

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
JASA PENGIRIMAN PADA J&T EXPRESS KEDUNG COWEK
SURABAYA**



OLEH:
FERDINAND SETIAWAN DJAJA S
16116013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Ferdinand Setiawan Djaja S dengan NPM 16116013

Telah Diuji pada 27/07/2020

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr.Thyophoida.W.S.Panjaitan,M.M)

Ketua Program Studi,



(Lilik Indrawati S.E.,M.M)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ferdinand Setiawan Djaja S

NPM : 16116013

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Pada J&T Express Kedung Cowek Surabaya.

Dosen Pembimbing,
24 Juli 2020



(Drs. Ec. Bruno Hami, M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
24 Juli 2020



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
JASA PENGIRIMAN PADA J&T EXPRESS KEDUNG COWEK
SURABAYA”.**

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari

Tanggal

Bulan

Tahun 2020

Disusun Oleh:

Nama : Ferdinand Setiawan Djaja S

NPM : 16116013

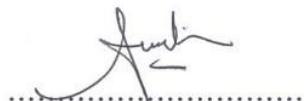
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

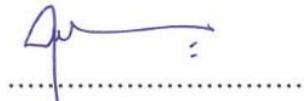
Tim Penguji:

Nama

1. Dr. Maria Widyastuti, M.M



2. Dr. Ratna Inggawati, M.M



3. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferdinand Setiawan Dajaja S
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asli : Karanggayam 1 No 3B, Surabaya
No Identitas (KTP) : 3578110707960001

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 27 Juli 2020



Ferdinand Setiawan Dajaja S

KATA PENGANTAR

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Pada J&T Express Kedung Cowek Surabaya”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak – pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya,
2. Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen, dan selaku Dosen wali yang telah mendampingi dan memberikan arahan perkuliahan selama 8 semester di Universitas Katolik Darma Cendika,
4. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi serta mendampingi proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir,
5. Dr. Ratna Ingawati, M.M yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
6. Keluarga peneliti yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
7. Cindy dan keluarga yang selalu memberikan saya semangat dan motivasi.
8. Michael dan teman–teman J&T Express Kedung Cowek Surabaya.



- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
9. Kepada sahabat-sahabat saya, Leonardo Agustinus ,Leonardo Hendrawan, Yohanes, Mekel, Handre, Agnes, Wurry, Tommy, Felix, Shinta, Lia, yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi,
 10. Teman-teman angkatan 2016 yang telah menemani hari-hari peneliti selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
 11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Demikian penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi dan kepada pihak – pihak peneliti selanjutnya, kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya,27 Juli 2020

Penulis



Daftar Isi

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
Bab II Tinjauan Pustaka	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL	8
2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Harga	11
2.1.2.1 Pengertian Harga	11
2.1.2.2 Peranan Utama Harga.....	12
2.1.2.3 Indikator Harga	12
2.1.3 Promosi	13





2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	13
2.1.3.2 Tujuan Promosi	14
2.1.3.3 Indikator Promosi	15
2.1.3.4 Sarana Promosi	15
2.1.4 Keputusan Pembelian	16
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.1.4.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	17
2.1.4.3 Proses Keputusan Pembelian.....	18
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.1.5.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	19
2.1.5.2 Pengaruh Variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian	19
2.1.5.3 Pengaruh Variabel Promosi terhadap Keputusan Pembelian	20
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1	21
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2	22
2.2.3 Penelitian Terdahulu 3	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Kerangka Konseptual	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
Bab III Metode Penelitian	28
3.1 Obyek Penelitian	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	28
3.2.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.2.2.1 Data Primer.....	29

3.2.2.2 Data Sekunder	29
3.3 Variabel Penelitian	29
3.3.1 Variabel Independen	30
3.3.2 Variabel Dependen.....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1 Kualitas Pelayanan	31
3.4.2 Harga.....	32
3.4.3 Promosi	32
3.4.4 Keputusan Pembelian.....	33
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel.....	34
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3.1 Uji Normalitas	37
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	38
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.6.6 Uji Hipotesis	41
3.6.6.1 Uji t.....	41
Bab IV Hasil Penelitian.....	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat J&T Express Kedung Cowek Surabaya.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor J&T Express Kedung Cowek	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	45

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Pengiriman Selama 1 Bulan	48
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Pengujian Validitas	49
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	51
4.3.3 Uji Deskriptif	52
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.3.4.1 Uji Normalitas	56
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	58
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.5 Uji Regresi Linear Berganda	59
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi	61
4.3.7 Uji Hipotesis	62
4.3.7.1 Uji - t.....	62
4.4 Pembahasan	65
Bab V Penutup	68
5.1 Simpulan	68
5.1 Saran	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Top Brand Index Jasa Kurir Indonesia Tahun 2018 & 2019	5
Tabel 1.2	Daftar Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di sekitar wilayah Kedung Cowek Surabaya.....	5
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan sekarang	21
Tabel 2.2	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan sekarang	23
Tabel 2.3	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan sekarang	24
Tabel 3.1	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa pengiriman selama 1 bulan.....	48
Tabel 4.5	Hasil uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.6	Hasil uji Validitas Variabel Harga.....	50
Tabel 4.7	Hasil uji Validitas Variabel Promosi	50
Tabel 4.8	Hasil uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.9	Hasil uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.10	Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan	53
Tabel 4.11	Jawaban Responden Tentang Harga Terhadap Keputusan Pelanggan	54
Tabel 4.12	Jawaban Responden Tentang Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan	55
Tabel 4.13	Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.14	Hasil uji Multikoliniearitas	58
Tabel 4.15	Hasil uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.16	Hasil uji Regresi Linear Berganda.....	60



Tabel 4.17	Hasil uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.18	Hasil uji - t	62

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Normal Probablity Plot	57
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	62
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Variabel Harga (X2)	63
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Variabel Promosi (X3)	64



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian.....
Lampiran 2 Data Hasil Rekapitulasi Kuisoner.....
Lampiran 3 Uji Validitas
Lampiran 4 Uji Realibilitas.....
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 7 Koefisien Determinasi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Perkembangan e-commerce yang semakin berkembang dengan pesat, sehingga mempengaruhi penyedia jasa pengiriman barang di Indonesia. Penyedia jasa pengiriman telah berkembang sangat pesat dan sangat banyak, maka konsumen harus dapat memilih dengan cermat dan pintar akan jasa pengiriman yang digunakan. *E-commerce* menyebabkan penyedia jasa pengiriman harus memiliki strategi yang baru, sehingga penyedia jasa harus bisa mengikuti perkembangan yang ada agar tidak kalah dari persaingan bisnis layanan pengiriman barang. Salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang berkompetisi adalah J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), harga(X_2), dan promosi (X_3) terhadap keputusan pelanggan(Y) menggunakan jasa pengiriman pada J&T Express Kedung Cowek Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen di J&T Express Kedung Cowek Surabaya, jumlah sampel sebanyak 75 responden menggunakan metode pengambilan sampel *Non-Probability Sampling*.dengan kriteria minimal berusia 17 tahun dan sudah melakukan minimal pengiriman 1 kali selama 1 bulan.Berdasarkan hasil pengolahan data dengan versi SPSS 23.0 memperoleh hasil pada uji Validitas didapatkan bahwa seluruh *item* pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,3$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh *item* pernyataan valid. Pada Uji Reliabilitas didapatkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan. Pada uji normalitas dapat dilihat bahwa Tampilan grafik *normal probability plot* disimpulkan pola distribusi pada grafik *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mendekati dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga memenuhi asumsi normalitas. Pada Uji Multikolinearitas memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi masalah multikoliniearitas. Pada Uji Heteroskesdasitas didapat bahwa semua variabel memiliki nilai absolut *residual* lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini. Pada Uji Regresi Linear Berganda ditemukan model persamaan regresi yaitu : $Y = 1.381 + 0.083X_1 + 0.118X_2 + 0.217X_3$. Uji Koefisien determinasi didapatkan bahwa hasil penelitian *Adjusted R Square* sebesar 0.645 atau 64.5%. Pada Uji t didapatkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X_1) = t_{hitung} (0.927) $<$ t_{tabel} (1.993) dengan tingkat signifikan ($0.357 > 0.05$) yang artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pelanggan, variabel Harga (X_2) = t_{hitung} (1.230) $<$ t_{tabel} (1.993) dengan tingkat signifikan $0.223 > 0.05$ yang artinya Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan, variabel Promosi (X_3) = t_{hitung} (5.080) $<$ t_{tabel} (1.993) dengan tingkat signifikan ($0.000 > 0.05$) yang artinya Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan. Kesimpulan bahwa Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa sedangkan Kualitas Pelayanan, dan Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman di J&T Express Kedung Cowek Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan Pelanggan



ABSTRACT

The development of e-commerce is growing rapidly, thereby affecting the delivery of goods providers in Indonesia. Delivery service providers have grown very rapidly and very much, then consumers should be able to choose carefully and smart for the delivery services used. E-commerce is causing the delivery service provider should have a new strategy, so that the service provider must be able to follow the existing developments in order not to lose from the business competition delivery service. One of the goods delivery service that competed is J&T Express. This research aims to determine the influence of quality of service (X1), Price (X2), and Promotion (X3) to the decision of customer (Y) using the delivery service at J&T Express Kedung Cowek Surabaya.

The population in this research is a customer or consumer of J&T Express Kedung Cowek Surabaya, a sample number of 75 respondents using Non-Probability Sampling method. With minimum criteria of 17 years old and already made a minimum 1 time delivery for 1 month. Based on the results of data processing with SPSS version 23.0 get results in the validity test is obtained that the whole item statement has a value $R > 0.3$. So it can be said that the entire item statement is valid. The reliability test is derived that all variables have the value of Cronbach's Alpha > 0.6 so that it can be concluded that the entire variable in the study is reliable and usable. In test normality can be seen that the normal graph display probability plot deduced the distribution pattern on the normal chart probability the plot looks scattered around the diagonal line, as well as its spread approaching and following the direction of the diagonal line, thus fulfilling the assumption of normality. In multicollinearity tests have a value of Tolerance more than 0.1 and VIF is less than 10 so it can be said that in this regression model there is no problem of multikoliniearity. In Heteroskesdasitas test it is obtained that all variables have the residual absolute value greater than 0.05, so it can be concluded that there is no heteroskedastisity problem in this regression model. In a multiple Linear regression test found the regression equation model is: $Y = 1,381 + 0.083 X_1 + 0.118 X_2 + 0.217 X_3$. The coefficient test determinations obtained that the research results. Adjusted R Square of 0645 or 64.5%. In the t test the research results obtained variable Service Quality (X_1) = $t_{count} (0.927) < t_{table} (1.993)$ with a significant level ($0.357 > 0.05$) which means that Service Quality has no significant effect on customer decisions, variable Price (X_2) = $t_{count} (1.230) < t_{table} \neg (1.993)$ with a significant level of $0.223 > 0.05$ which means that the price does not have a significant effect on customer decisions, variable Promotion (X_3) = $t_{arithmetic} (5,080) < t_{table} (1,993)$ with a significant level ($0,000 > 0.05$) which means Promotion significant effect on customer decisions. Conclusion that the promotion has a significant effect on the decision to use the service while the quality of service, and price has no effect on the decision of using the delivery service at J&T Express Kedung Cowek Surabaya.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Customer Decisions

