

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J&T EXPRESS DI BANJARMASIN UTARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program  
Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**LESTARI PUJI NINGTIAS**  
**NIM : 1610412120012**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah.

4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sudah memberikan masukan, saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I Skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan Skripsi sehingga dapat terselesaikan
7. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku Dosen Penguji II Skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun pemikiran penulis dalam Skripsi ini sehingga bisa menjadi lebih baik.
8. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan.
9. Seluruh staf dan pegawai Program Studi maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani dengan baik.
10. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung, membantu dan mendo'akan untuk penyelesaian Skripsi ini.
11. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberi semangat untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juli 2023

Penulis

## ABSTRAK

Lestari Puji Ningtias 1610412120012, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara. Dibimbing oleh Siti Rusidah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara parsial dan simultan pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah metode survey dengan tipe eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 120 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara, (2) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Harga terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara, (3) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara, dan (4) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express di Banjarmasin Utara.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*Lestari Puji Ningtias 1610412120012, 2023, The Influence of Service Quality, Price and Corporate Image on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin. Supervised by Siti Rusidah.*

*This study aims to determine and test partially and simultaneously the effect of Service Quality, Price and Corporate Image on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin.*

*This research is a quantitative research, the research design is a survey method with an explanatory type. The research sample is 120 respondents and the sampling technique uses accidental sampling. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis.*

*The results showed that (1) There is a partially significant effect of Service Quality on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin, (2) There is a partially significant effect on Price on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin, (3) There is a partially significant effect on Image Company on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin, and (4) There is a significant simultaneous influence of Service Quality, Price and Corporate Image on J&T Express Consumer Satisfaction in North Banjarmasin.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Corporate Image, Consumer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                           | i  |
| ABSTRAK .....                                                  | iv |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                          | v  |
| DAFTAR ISI .....                                               | vi |
| DAFTAR TABEL .....                                             | ix |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | x  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xi |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 16 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                    | 16 |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                   | 17 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                  | 19 |
| 2.1 Landasan Teoritis .....                                    | 19 |
| 2.1.1 Pemasaran Jasa .....                                     | 19 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....                             | 19 |
| 2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Pemasaran .....                      | 20 |
| 2.1.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa .....                        | 22 |
| 2.1.1.4 Jenis-jenis Pemasaran Jasa .....                       | 23 |
| 2.1.1.5 Bauran Pemasaran Jasa .....                            | 26 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....                                 | 28 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                    | 28 |
| 2.1.2.2 Perspektif Kualitas Pelayanan .....                    | 29 |
| 2.1.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....               | 31 |
| 2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                     | 32 |
| 2.1.3 Harga .....                                              | 33 |
| 2.1.3.1 Pengertian Harga .....                                 | 33 |
| 2.1.3.2 Faktor Penetapan Harga .....                           | 34 |
| 2.1.3.3 Indikator Harga .....                                  | 35 |
| 2.1.4 Citra Perusahaan .....                                   | 36 |
| 2.1.4.1 Pengertian Citra Perusahaan .....                      | 36 |
| 2.1.4.2 Komponen Citra Perusahaan .....                        | 37 |
| 2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan ..... | 38 |
| 2.1.4.4 Indikator Citra Perusahaan .....                       | 39 |
| 2.1.5 Perilaku Konsumen .....                                  | 39 |
| 2.1.6 Keputusan Pembelian Konsumen .....                       | 41 |
| 2.1.7 Kepuasan Konsumen .....                                  | 42 |
| 2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....                     | 42 |
| 2.1.7.2 Konsep Kepuasan Konsumen .....                         | 43 |
| 2.1.7.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....       | 44 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2.1.7.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....               | 46 |
| 2.1.7.5 Indikator Kepuasan Konsumen .....            | 46 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....              | 47 |
| 2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....             | 54 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                       | 59 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                      | 59 |
| 3.2 Desain Penelitian.....                           | 59 |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....                           | 60 |
| 3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling ..... | 60 |
| 3.4.1 Populasi.....                                  | 60 |
| 3.4.2 Besar Sampel .....                             | 60 |
| 3.4.3 Teknik Sampling.....                           | 61 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel.....               | 62 |
| 3.5.1 Variabel Bebas (Independen).....               | 62 |
| 3.5.2 Variabel Terikat (Dependen) .....              | 65 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                     | 67 |
| 3.6.1 Data Primer .....                              | 67 |
| 3.6.2 Data Sekunder .....                            | 67 |
| 3.7 Teknik Analisa Data.....                         | 68 |
| 3.7.1 Skala Pengukuran.....                          | 68 |
| 3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 68 |
| 3.7.2.1 Uji Validitas.....                           | 68 |
| 3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....                       | 69 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....                         | 69 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas .....                         | 70 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolinieritas .....                  | 70 |
| 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....                | 71 |
| 3.7.3.4 Uji Autokorelasi .....                       | 71 |
| 3.7.4 Deskriptif Statistik .....                     | 72 |
| 3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 73 |
| 3.7.6 Alat Uji Hipotesis .....                       | 73 |
| 3.7.6.1 Uji Parsial (Uji t) .....                    | 73 |
| 3.7.6.2 Uji Simultan (Uji F).....                    | 74 |
| 3.7.6.3 Koefisien Determinasi (R).....               | 75 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN .....                        | 76 |
| 4.1 Profil Responden.....                            | 76 |
| 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....        | 79 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas.....                       | 79 |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....                    | 81 |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                    | 81 |
| 4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....                     | 81 |
| 4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....              | 83 |
| 4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....            | 83 |

|                                                                                                   |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi .....                                                                | 84         |
| 4.4 Deskriptif Statistik .....                                                                    | 85         |
| 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                  | 99         |
| 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....                                                               | 100        |
| 4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....                                                             | 100        |
| 4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                                                             | 101        |
| 4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R) .....                                                   | 102        |
| 4.7 Hasil Model Akhir Penelitian.....                                                             | 104        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL .....</b>                                                               | <b>105</b> |
| 5.1 Interpretasi Hasil .....                                                                      | 105        |
| 5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....                                | 105        |
| 5.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....                                              | 106        |
| 5.1.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen .....                                  | 107        |
| 5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap<br>Kepuasan Konsumen ..... | 108        |
| 5.2 Implikasi Hasil .....                                                                         | 109        |
| 5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....                                | 109        |
| 5.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....                                              | 110        |
| 5.2.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen .....                                  | 110        |
| 5.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap<br>Kepuasan Konsumen ..... | 111        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian.....                                                                  | 111        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                       | <b>113</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                              | 113        |
| 6.2 Saran.....                                                                                    | 113        |
| 6.2.1 Saran Akademis .....                                                                        | 113        |
| 6.2.2 Saran Praktis .....                                                                         | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                       | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                          |            |

## DAFTAR TABEL

| No.        | Judul                                                                  | Hal |
|------------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1  | 10 Perusahaan Ekspedisi Terpopuler di Indonesia .....                  | 4   |
| Tabel 1.2  | <i>Drop Point</i> J&T <i>Express</i> Kecamatan Banjarmasin Utara ..... | 8   |
| Tabel 1.3  | Harga Paket Layanan J&T <i>Express</i> .....                           | 13  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu.....                                              | 47  |
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional Variabel .....                                    | 65  |
| Tabel 3.2  | Skala <i>Likert</i> .....                                              | 68  |
| Tabel 3.3  | Rentang Kategori Jawaban Responden .....                               | 72  |
| Tabel 3.4  | Intrerpresiasi Koefisien Korelasi.....                                 | 75  |
| Tabel 4.1  | Jenis Kelamin Responden.....                                           | 76  |
| Tabel 4.2  | Usia Responden .....                                                   | 76  |
| Tabel 4.3  | Pendidikan Terakhir Responden.....                                     | 77  |
| Tabel 4.4  | Pekerjaan Responden.....                                               | 77  |
| Tabel 4.5  | Pendapatan / Uang Saku Responden .....                                 | 78  |
| Tabel 4.6  | Penggunaan Jasa J&T <i>Express</i> Responden .....                     | 78  |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas .....                                              | 79  |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                           | 81  |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Multikolinieritas .....                                      | 83  |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Autokorelasi .....                                           | 84  |
| Tabel 4.11 | Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....             | 85  |
| Tabel 4.12 | Deskriptif Statistik Variabel Harga (X2).....                          | 89  |
| Tabel 4.13 | Deskriptif Statistik Variabel Citra Perusahaan (X3) .....              | 93  |
| Tabel 4.14 | Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....              | 96  |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Regresi .....                                                | 99  |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Parsial.....                                                 | 100 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Simultan .....                                               | 101 |
| Tabel 4.18 | Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....                             | 102 |

## DAFTAR GAMBAR

| No.        | Judul                                                        | Hal |
|------------|--------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 | Transaksi J&T <i>Ekxpress</i> Tahun 2018-2022 .....          | 6   |
| Gambar 1.2 | Prasurvey Pengguna Jasa Ekspedisi di Banjarmasin Utara ..... | 9   |
| Gambar 2.1 | Konsep Kepuasan Konsumen.....                                | 44  |
| Gambar 2.2 | Model Penelitian.....                                        | 58  |
| Gambar 4.1 | Hasil Uji Normalitas (1) .....                               | 81  |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Normalitas (2) .....                               | 82  |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                           | 83  |
| Gambar 4.4 | Model Akhir Penelitian .....                                 | 104 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                               |
|------------|-----------------------------------------------|
| Lampiran 1 | Lembar Kuisisioner .....                      |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data (Hasil Jawaban Responden) ..... |
| Lampiran 3 | <i>Output SPSS 26</i> .....                   |
| Lampiran 4 | <i>R-Table</i> .....                          |
| Lampiran 5 | <i>t-Table</i> .....                          |
| Lampiran 6 | <i>F-Table</i> .....                          |