

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T
EXPRESS SERANG BARU**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Rizqi Noerrachman

NPM: 41183402180198



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS SERANG BARU

Tanggal : 16 Mei 2025

Oleh

Rizqi Noerrachman

NPM: 41183402180198

Disetujui,

Pembimbing



Tuti Sulastridra., M.M.

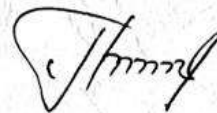
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS SERANG BARU**

Tanggal : 22 Mei 2025

Oleh

Rizqi Noerrachman

NPM: 41183402180198

Diuji oleh,

Penguji I



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

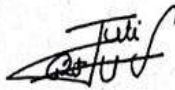
Penguji II



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Mengetahui,

Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Noerrachman
NPM : 41183402180198
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : rizqinoerr@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Serang Baru” bebas dari plagiarisme yang telah ditentukan. Rujukan penelitian sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bekasi, 5 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



(Rizqi Noerrachman)

ABSTRAK

Rizqi Noerrachman (41183402180198)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Serang Baru.

Xiii + 109 halaman + 22 tabel + 5 gambar + 21 lampiran

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta bagaimana kedua faktor tersebut bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner. Sampel diambil dengan metode nonprobability sampling, yaitu *purposive sampling*, dengan jumlah responden minimal 100 orang. Untuk menganalisis data, digunakan uji statistik dan regresi berganda yang dihitung menggunakan program SPSS 26.

Berdasarkan analisis uji F (Anova), diperoleh nilai F hitung sebesar 88,229 dan F tabel 3,09 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kedua variabel, kualitas pelayanan dan harga, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai signifikansi untuk kedua variabel tersebut adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05.

Daftar Pustaka 34 (2016-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah swt atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta ridho-Nya, yang memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan “Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Tuti Sulastri Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta perhatian yang berarti kepada penulis, sehingga penulis terdorong dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, S-1, Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45, Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen sidang penguji 1, yang telah memberi masukan serta arahan untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. selaku dosen sidang penguji 2, yang telah memberi masukan dan memberikan bekal untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45, Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.

7. Kedua orang tua tercinta Bapak Tedjo Rachmanto dan Ibu Nurhasanah yang selalu memberikan segala hal yang terbaik untuk anak-anaknya. Serta adik Fadillah Rifqi Noerrachman dan Amanda Nasywa Noerrachman yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, nasihat serta doa yang tidak henti-hentinya. Terimakasih karena tetap menyanyangi anaknya tanpa alasan, terimakasih untuk segala-galanya sehingga saya dapat mencapai titik ini.
8. Rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya Mela Meliana, Yoga Aditya, Elma Sukmawati, Dui Nopita, Yeyen.

Penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis mengharapkan saran dan kritik konstruktif yang dapat membantu dalam perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Aamiin Ya Rabbal'alam

Wassalamualaikum wr. wb.

Bekasi, 5 Mei 2025

Penulis,

Rizqi Noerrachman

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Sistematika Pelaporan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2 Harga.....	14
2.2.1 Definisi Harga	14

2.2.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Harga	14
2.2.3	Indikator Harga	15
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4	Penelitian Terdahulu (<i>Science of Art</i>).....	18
2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	22
2.5.1	Kerangka Pemikiran.....	22
2.5.2	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.1.1	Metode Penelitian.....	26
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.3	Populasi dan Sampel	26
3.1.4	Jenis Sumber Data.....	27
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2	Variabel Penelitian.....	28
3.3	Instrumen Penelitian	29
3.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	29
3.3.2	Variabel Harga (X_2)	30
3.3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	31
3.4	Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis.....	31
3.4.1	Uji Validitas	31

3.4.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.5	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.1	Uji Normalitas	33
3.5.2	Uji Multikolinearitas.....	34
3.5.3	Uji Heteroskedastisitas	35
3.6	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
3.6.1	Analisis Regresi Berganda	35
3.6.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	36
3.7	Uji Hipotesis	36
3.7.1	Uji t (Parsial)	37
3.7.2	Uji F (Uji Simultan)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Singkat J&T <i>Express</i>	39
4.1.2	Logo J&T <i>Express</i>	39
4.1.3	Visi dan Misi J&T <i>Express</i>	40
4.2	Karakteristik Data Responden.....	40
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
4.3.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	43
4.3.2	Uji Validitas Variabel Harga (X_2).....	45
4.3.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
4.3.4	Uji Reliabilitas Instrumen	46
4.4	Deskripsi Analisis Data	47
4.4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	47

4.4.2	Deskripsi Variabel Harga (X_2).....	50
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
4.5	Hasil Pengujian Statistik.....	53
4.5.1	Uji Normalitas	53
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	55
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.6	Uji Hipotesis	57
4.6.1	Analisis Regresi Berganda	57
4.6.2	Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	58
4.6.3	Uji Anova (Uji F).....	59
4.6.4	Koefisien Determinasi.....	60
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.7.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.7.3	Kelemahan Penelitian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Simpulan	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Jasa Pengiriman Tahun 2021-2024.....	3
Tabel 1. 2 Hasil Prasurvei Kepuasan Pelanggan.....	5
Tabel 1. 3 Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 4 Perbandingan Harga Pengiriman Cikarang-Bandung	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2. 2 Pengukuran Variabel	29
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	40
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Data Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Harga	50
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4. 12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna E-commerce di Indonesia Tahun 2017-2023	1
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan J&T <i>Express</i> Cabang Serang Baru.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	23
Gambar 4. 1 Logo J&T <i>Express</i>	39
Gambar 4. 2 Heteroskedastisitas	56

Lampiran 21 : Turnitin

Turnitin Rizqi New			
ORIGINALITY REPORT			
30%	31%	22%	21%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%	
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%	
3	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	2%	
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%	
5	www.jurnal.ubs-usg.ac.id Internet Source	1%	
6	123dok.com Internet Source	1%	
7	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%	
8	Submitted to IAIN Pontianak Student Paper	1%	
9	repository.ekuitas.ac.id Internet Source	1%	