

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. TIKI
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG PUSAT
SURABAYA**



Oleh:

DIKY APRILIAWAN

NPM: 18.1.02.11469

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG PUSAT SURABAYA**



Oleh:

**DIKY APRILIAWAN
NPM: 18.1.02.11469**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. TIKI
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG PUSAT
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

DIKY APRILIAWAN

NPM: 18.1.02.11469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG PUSAT SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DIKY APRILIAWAN

NPM : 18.1.02.11469

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 10 September 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Ir. Budi Satrio, M.M.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

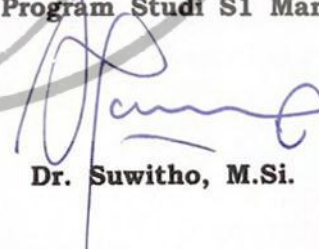
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DIKY APRILIAWAN**

N.P.M : **18.1.02.11469**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG PUSAT SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 10 September 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Sidoarjo, 10 September 2022
Yang membuat pernyataan,.



Diky Apriliawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Diky Apriliawan
NPM : 18.1.02.11469
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 29 April 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Perum GKSP blok N.8. Sedatigede.
Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Fery Gunawan
Alamat Rumah/Telepon : Perum GKSP blon N.8 Sedatigede,
Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : 085100763551
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Sedadi Gede 2 tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Dharma Wanita 1 Gedangan tahun 2013
3. Tamat SMK di SMK Penerbangan tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I – VII	2018 – 2022	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Diky Apriliawan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITA SPELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG PUSAT SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi demi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr .Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya, pengarahan, bimbingan serta dukungan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya untuk terselesainya skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen serta para civitas akademika STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kepada Orang tua saya yang telah memberikan do'a dan dukungan serta pengorbanannya untuk mendukung saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
6. Untuk teman-teman SM-7 yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada saya saat menyelesaikan penelitian ini.
7. Untuk sahabat saya Muhammad Nabawi, dan M. Rizky Chandra yang tidak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini serta telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Sidoarjo, 17 Agustus 2022

DIKY APRILIAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Pemasaran Jasa	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Lokasi	16
2.1.4 Harga	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28

2.4.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian	31
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel	32
3.2.2 Teknik Sampling	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	34
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.5.1 Uji Instrumen Data	41
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.3 Teknik Analisis Data	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas	61
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.3.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>)	68
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	72
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	73
BAB 5 SIMPULAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Persaingan Antar Jasa Pengiriman Barang Tahun 2021	3
2.	Penelitian Terdahulu	25
3.	Skala Likert	35
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
7.	Interval Kelas	53
8.	Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	53
9.	Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Lokasi	55
10.	Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harga.....	56
11.	Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen	58
12.	Hasil Uji Validitas.....	60
13.	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
14.	Hasil Uji Regresi Linier berganda	62
15.	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov.....	65
16.	Hasil Uji Multikolinearitas	66
17.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
18.	Hasil Uji F.....	69
19.	Hasil Uji t.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	28
2. Uji Normalitas.....	64
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



1.	Kuisisioner Penelitian.....	81
2.	Hasil Kuisisioner	88
3.	Frekuensi Jawaban Responden	92
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	98
5.	Analisis Regresi Linear Berganda	101
6.	Hasil Uji Normalitas	101
7.	Hasil Uji Multikolinearitas	102
8.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
9.	Hasil Uji Kelayakan Model	103
10.	Hasil Uji Koefisien Determinasi(R^2)	103
11.	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	103

