

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, IKLAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN JASA J&T EXPRESS CABANG
MEDAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
STIE MIKROSKIL MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**MARGARETH B
NIM:15.711.0850**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE,
ADVERTISING, AND LOCATION TOWARD
CONSUMER DECISION MAKING IN USING
THE SERVICE OF J&T EXPRESS MEDAN
BRANCH (CASES ON STIE MIKROSKIL
STUDENT MEDAN)**

FINAL RESEARCH

By :

MARGARETH B

Student Number: 15.711.0850



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, IKLAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN JASA J&T EXPRESS CABANG
MEDAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
STIE MIKROSKIL MEDAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

MARGARETH B

NIM: 15.711.0850

Disetujui Oleh:

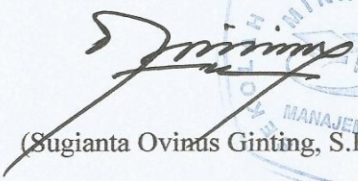
Dosen Pembimbing I,


(Hanny Siagian, S.E., M.Si.)

Medan, 25 Juli 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Margareth B
NIM : 157110850
Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan jasa J&T Express cabang Medan
Tempat Penelitian : STIE Mikroskil
Alamat Penelitian : Jalan Thamrin No. 112, 124 dan 140, Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE-Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan , 25 Juli 2019
Saya yang membuat pernyataan,



(Margareth B)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, iklan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa J&T Express cabang Medan (studi kasus pada mahasiswa Mikroskil), baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa STIE-Mikroskil angkatan 2015 dan 2016 dengan jumlah populasi sebanyak 87 responden. Teknik Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 46,6% dan sisanya 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Secara parsial Harga, Iklan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan, Lokasi, Keputusan Konsumen*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to acknowledge and analyze the influence of Service Quality, Price, Advertising, and Location toward decision to use service at J&T Express Medan (case on STIE Mikroskil Student). The type used in this research is quantitative descriptive. The population of this research is STIE Mikroskil Medan Student courses in 2015 and 2016 total population of 87 respondents. The sampling method used purposive sampling technique with total samples of 87 respondents. Data analysis method used to answer hypothesis is linear regression analysis. The coefficient of determination (adjusted R^2) is obtained at 46,6% and the remaining 53,4% is influenced by other factors not examined in this study. Based on the results of testing the hypothesis in this study shows that simultaneously service quality, price, advertising, and location influence significantly on the customer decision. Partially price, advertising and location have a significant impacts on customer decision. While service quality has no significant influence on customer decision.

Keywords: *Service Quality, Price, Advertising, Location, Customer Decision*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa J&T Express cabang Medan (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroskil)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucakan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku pendamping pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil ketua I STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
6. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. selaku sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerjasamanya.
9. Orang tua penulis, Ibu Tjia Nyuk Hwa yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.

10. Saudara penulis, Christine B dan Catherine B yang selalu memberikan doa dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan penulis Pebbi Lieyanti Salim, Enzelina, Imelda, dan Ernawati serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2015-2019 yang telah memberikan motivasi dan semangat.
12. Teman saya Selina Ananta yang telah memberikan masukan dan motivasi.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan

Medan, 25 Juli 2019

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Margareth B

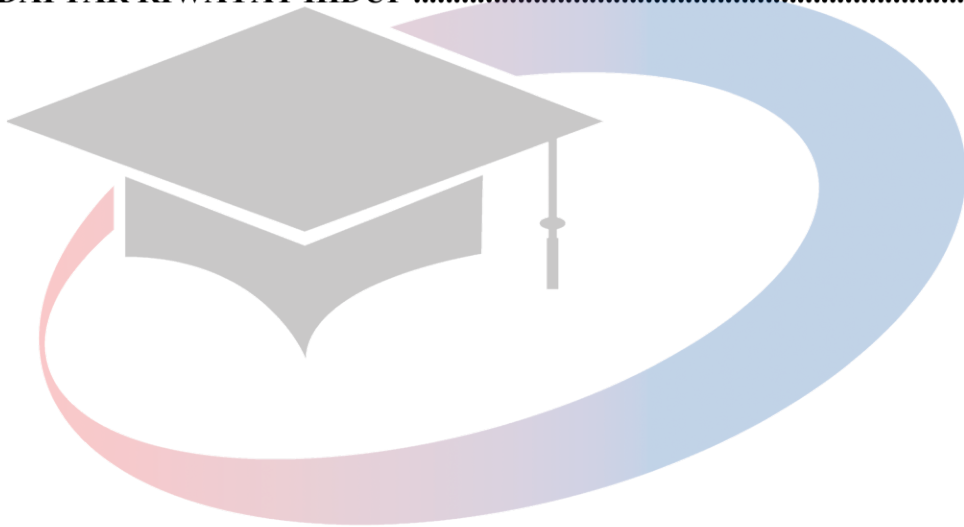
DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.1.1. Jasa.....	10
2.1.1.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.1.2. Keputusan Pembelian	13
2.1.2.1. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen.....	14
2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	16
2.1.2.3. Indikator Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.4. Harga.....	21
2.1.4.1. Penetapan Harga	22
2.1.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.1.4.3. Peranan Harga.....	24
2.1.4.4. Indikator Harga	25
2.1.5. Promosi	26
2.1.5.1. Iklan	26

2.1.5.2.	Tujuan Iklan.....	27
2.1.5.3.	Media periklanan	29
2.1.5.4.	Indikator Iklan.....	31
2.1.6.	Lokasi.....	32
2.1.6.1.	Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi	33
2.1.6.2.	Indikator Lokasi	33
2.1.	Review Penelitian Terdahulu.....	34
2.3	Kerangka Konseptual.....	39
2.4.	Pengembangan Hipotesis	40
2.4.1.	Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.4.2.	Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.4.3.	Pengaruh Variabel Iklan Terhadap Keputusan Pembelian	41
2.4.4.	Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4.5.	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1.	Jenis Penelitian	44
3.2.	Objek Penelitian.....	44
3.3.	Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1.	Populasi.....	44
3.3.2.	Sampel	44
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4.1.	Penelitian Lapangan (Data Primer).....	45
3.4.2.	Observasi	45
3.4.3.	Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	46
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	46
3.6.	Metode Analisis Data.....	48
3.6.1.	Analisis Statistis Deskriptif.....	48
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	49
3.6.2.1.	Uji Validitas	49
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	49
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	49
3.6.3.1.	Uji Multikolonieritas.....	50

3.6.3.2.	Uji Normalitas.....	50
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	51
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	53
3.6.5.1.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	53
3.6.5.2.	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	53
3.6.6.	Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1.	Hasil Penelitian	55
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1.1.	Profil Perusahaan J&T Express	55
4.1.1.2.	Gambaran Umum STIE Mikroskil	56
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	57
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	57
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	59
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	64
4.1.5.1.	Uji Validitas	64
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas	68
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.1.6.1.	Uji Normalitas.....	68
4.1.4.1.	Uji Multikolinearitas.....	71
4.1.4.2.	Uji Heteroskedastisitas	72
4.1.5.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	75
4.1.6.1.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	75
4.1.6.2.	Pengujian Secara Partial (Uji t)	76
4.1.6.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.2.2.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.2.3.	Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Pembelian	79
4.2.4.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	80

4.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Iklan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Konsumen J&T Express	3
Tabel 1.2 Drop Point J&T Express Medan	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Skala Likert	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal/Tempat Tinggal	58
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Iklan	62
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	63
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	64
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	65
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Harga(X_2).....	66
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Iklan (X_3)	66
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Lokasi (X_4)	67
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas	68
Tabel 4.15 Hasil uji Kolmogorov Smirnov.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser	73
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji T).....	76
Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram uji Normalitas	69
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot	72



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	88
LAMPIRAN 2DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	94
LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	106
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	109
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	118
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	121
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS	122
LAMPIRAN 8 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	123
LAMPIRAN 9 TABEL DISTRIBUSI.....	124



UNIVERSITAS
MIKROSKIL