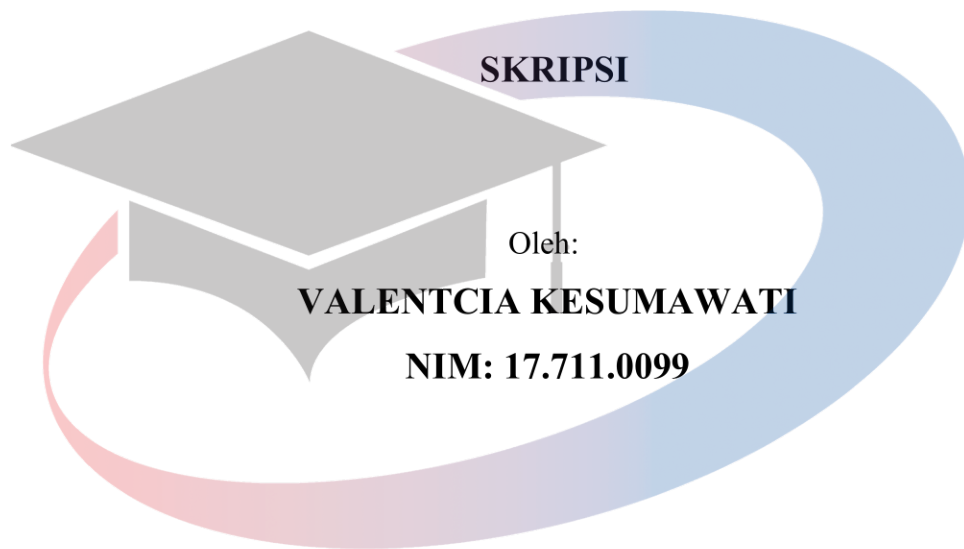


**PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA JASA J&T EXPRESS LUBUK PAKAM
PADA MASA PANDEMI**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**



**THE INFLUENCE PRICE, COMPANY IMAGE, SERVICE
QUALITY ON CONSUMER STATISTACTION ON
USERS OF J&T EXPRESS LUBUK PAKAM
SERVICES DURING PANDEMIC**

FINAL RESEARCH

By:

VALENCIA KESUMAWATI

Student Number: 17.711.0099



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

MEDAN

2021



LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA J&T
EXPRESS LUBUK PAKAM PADA MASA PANDEMI**

SKRIPSI

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

Oleh:

VALENCIA KESUMAWATI

177110099

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

UNIVERSITAS

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

Medan,

MIKROSKIL

Diketahui dan Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,

(Apren Halomoan Hutasoit, S. E., M.S.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Valentcia Kesumawati
Nim : 17.711.0099
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Para Pengguna Jasa J&T Express Lubuk Pakam Pada Masa Pandemi
Tempat Penelitian : J&T Express Lubuk Pakam
Alamat Tempat Penelitian : Jl Hos. Cokroaminoto no.141, Tj. Garbus Satu kec. Lubuk Pakam
No. Telp Tempat Penelitian : 0882-6398-5124

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 mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila 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 Royalty Free Rights*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/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 ada rekanaan dari pihak manapun.

Medan, 23 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan



(Valentcia Kesumawati)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan terhadap pengguna jasa pengiriman J&T Express Lubuk Pakam pada masa pandemi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian ini adalah dengan pendekatan survey, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, dan sifat penelitiannya adalah penjelasan. Penelitian data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi liner berganda. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Lubuk Pakam yang berjumlah 96 orang dan sampel 96 orang. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman J&T Express Lubuk Pakam. secara parsial harga, citra perusahaan, dan kualitas layanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Lubuk Pakam. dari hasil pengujian data *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah 12%.

Kata Kunci: Harga, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to acknowledge the influence of price, company image, and service quality on users of the J&T Express Lubuk Pakam delivery services during the pandemic. The research method used is a survey approach is quantitative descriptive, and the nature of the research is explanation. Data research was conducted by interview, list of questions. The data analysis method used is multiple linear regression. The population of this study are consumers who use J&T Express Delivery services in Lubuk Pakam, totaling 96 people and a sample of 96 people. The results of the study show that simultaneously price, company image, and services quality have a significant effect on customer satisfaction at the J&T Express Lubuk Pakam Delivery services. Partially price, company image, and services quality have a significant effect on customer satisfaction at the J&T Express Lubuk Pakam Delivery service. From the results Adjusted R Square data obtained is 12%.

Keywords: Price, Company Image, Services Quality, customer Satisfaction.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahanNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express Lubuk Pakam pada Masa Pandemi. 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. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Tya Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
7. Bapak Andri, S.Kom.,M.T.I., selaku Wakil Ketua IV STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali dan Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta mendukung dalam kelancaran akademis.
9. Seluruh Dosen Pengajar STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

10. Orang tua penulis, Bapak Sumaruddin dan Ibu Erni Hotmaria yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga.
11. Sahabat- sahabat penulis Vina lotama, Mega, Niko, Kris Moni L.Tobing, Jessica Rostanti dan Monita Septiani Sitorus yang telah menemani, memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman seperjuangan penulis Ezra , Sonia Siahaan, Nidya serta teman seangkatan yang selalu memberi dukungan dan masukan kepada penulis.
13. Seluruh responden penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner serta pemilik J&T Express Lubuk Pakam yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu 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, 23 juli 2021

Penulis

(Valentcia Kesumawati)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	22
1.1 Latar Belakang Masalah	22
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Ruang Lingkup	28
1.4 Tujuan Penelitian	28
1.5 Manfaat Penelitian	29
1.6 Originalitas.....	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
2.1. Landasan Teori	30
2.1.1. Pengertian Jasa	30
2.1.2. Karakteristik Jasa	31
2.1.3. Harga	32
2.1.4. Citra Perusahaan.....	38
2.1.5. Kualitas Layanan.....	42
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	44
2.2. Review Penelitian Terdahulu	48
2.3. Kerangka Konseptual.....	52
2.4 Pengembangan Hipotesis	53
2.4.1. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
2.4.2. Pengaruh Variabel Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	54

2.4.3. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
2.4.4 Pengaruh Variabel Harga, Citra Perusahaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Objek Penelitian.....	57
3.3 Populasi dan Sampel.....	57
3.3.1 Populasi	57
3.3.2 Sampel.....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5 Defenisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian	60
3.5.1 Variabel Independen	60
3.5.2 Variabel Dependenden.....	61
3.6 Metode Analisis data	62
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	63
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	63
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	64
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1. Hasil Penelitian	70
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	70
4.1.2. Struktur Organisasi dan Job Description.....	70
4.1.3 Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner.....	72
4.1.4. Deskriptif Karakteristik Responden	73
4.1.5. Hasil Statistik Deskriptif.....	75
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	86
4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data	94
4.1.8 Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.1.9 Hasil Uji Hipotesis	99

4.2 Pembahasan	101
4.2.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	101
4.2.2 Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.....	102
4.2.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	103
4.2.3. Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	146

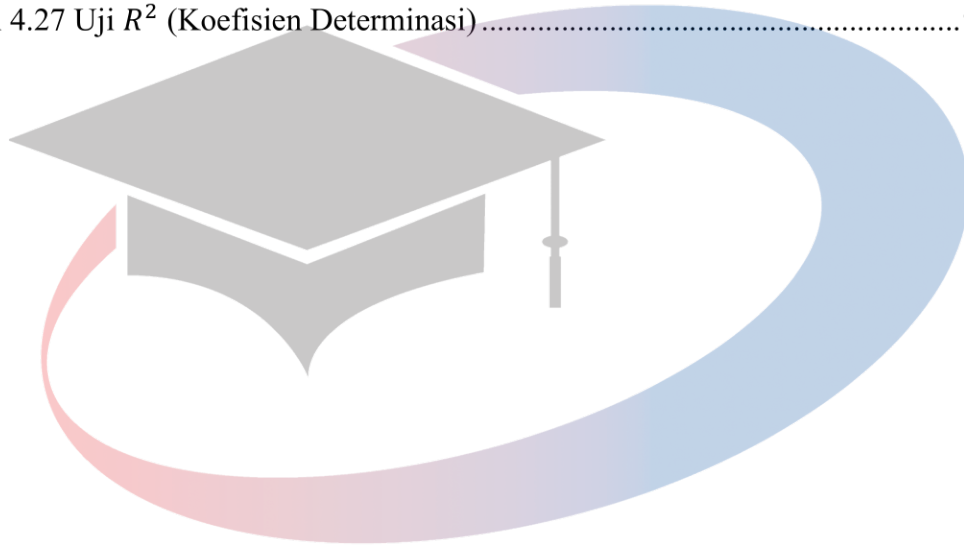


UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Ongkos Dalam Negeri	14
Tabel 1.2 Varian Layanan Jasa J&T Express	15
Tabel 1.3 Jam Kerja Kurir Pengiriman Barang J&T Express.....	16
Tabel 2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Skala Likert.....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	63
Tabel 4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Pengiriman J&T Express Lubuk Pakam selama 1 tahun	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak	66
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Harga.....	67
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Citra Perusahaan	68
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	69
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif terhadap Kepuasan konsumen	71
Tabel 4.10 Analisis Statistik Deskriptif terhadap Harga	72
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif terhadap Citra Perusahaan	74
Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif terhadap Kualitas Layanan	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Harga (X1).....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X2).....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3).....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan	83
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	84

Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.22 Tabel Nilai Tolerance dan Nilai VIF	87
Tabel 4.23 Uji Glejer	88
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Regresi Liner Berganda	89
Tabel 4.25 Uji T (Parsial)	90
Tabel 4.26 Uji F (Uji Simultan).....	91
Tabel 4.27 Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	92



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 konsep Kepuasan Pelanggan.....	47
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Lubuk Pakam	71
Gambar 4.2 Grafik Histogram	94
Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot.....	95
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....	97



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	110
LAMPIRAN 2 DATA HASIL KUESIONER	117
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA PENELITIAN TERHADAP VARIABEL HARGA.....	129
LAMPIRAN 4 ANALISIS UJI ASUMSI KLASIK.....	136
LAMPIRAN 5 Tabel r	140
LAMPIRAN 6 Tabel f.....	142
LAMPIRAN 7 Tabel t.....	144



UNIVERSITAS
MIKROSKIL