

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN TIKI LAYANAN CARGO**
(Survey Pada Pengguna di Kabupaten Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Disusun Oleh:

IRA UTHAMI RAHAYU

20200510196



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN TIKI LAYANAN CARGO
(Survey Pada Pengguna di Kabupaten Kuningan)**

Disusun Oleh :

IRA UTHAMI RAHAYU

20200510196

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 19 Juni 2024 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji


Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,



Prof. Dr. H. Dikdik Hriadi, SE., M., Si
NIP. 195205121978031003



Dr. Hj. Lili Karmela F. SE., M. Si
NIK. 9904211453



Wely Hadi Gunawan, SE., M.M
NIK. 410106910232

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN TIKI LAYANAN CARGO (Survey Pada Pengguna di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh :

IRA UTHAMI RAHAYU

20200510196

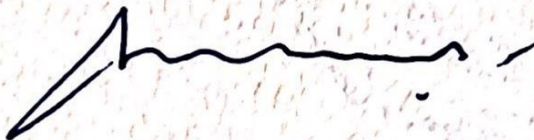
Skripsi ini telah disidangkan pada tanggal 19 Juni 2024

Disetujui Oleh Pembimbing :

Kuningan, Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 196110221196031002



Winda Oktaviani S.E., M.M
NIP. 410108880250

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Kepala Program Studi Manajemen,



Dr. Hj. Lili Karmela E., S.E., M.Si.
NIK. 41038971054



Dr. Rina Masruroh, SE., ME., Sy.
NIK. 41038091296

PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Tiki Layanan Cargo (Survey Pada Pengguna Di Kabupaten Kuningan)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, 15 Mei 2024



Ira Uthami Rahayu

20200510196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Kita akan selalu bertumbuh walaupun tidak cepat.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas izin dan ridha-Nya, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang paling berharga bagi saya.

ABSTRACT

Ira Uthami Rahayu (20200510196) "The Influence of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction in Using TIKI Cargo Delivery Services (Survey of Users in Kuningan Regency). Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Kuningan University. Supervised by Supervisor I: Prof. Dr. Eeng Ahman, Ms and Supervisor II: Winda Oktaviani S.E., M.M.

This research aims to determine the effect of price and service quality on consumer satisfaction in using the TIKI cargo delivery service. The sample in this study were TIKI users in Kuningan Regency. The research method used by the author in this research is a quantitative method using a questionnaire via Google Form. The total number of samples in this study was 100 respondents. The data collection technique used by the author in this research is a questionnaire and the measurement uses an interval scale. The data obtained is processed using the multiple linear regression analysis method with the help of the SPSS version 26 application. Proving the hypothesis is carried out using descriptive analysis techniques. The research results show that: price and service quality, both simultaneously and partially, have a positive and significant effect on consumer satisfaction in using the TIKI cargo delivery service.

Keywords: Price, Service Quality, Sonsumer Satisfaction

ABSTRAK

Ira Uthami Rahayu (20200510196) “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman TIKI Layanan Cargo (Survey Pada Pengguna di Kabupaten Kuningan). Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan. Dibimbing oleh Pembimbing I : Prof. Dr. Eeng Ahman, Ms dan Pembimbing II : Winda Oktaviani S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman TIKI layanan cargo. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna TIKI di Kabupaten Kuningan. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner melalui *google form*. Jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala interval, data yang didapat diolah dengan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : harga dan kualitas pelayanan baik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman TIKI layanan cargo.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman TIKI Layanan Cargo (Survei Pada Pengguna di Kabupaten Kuningan)”**.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak untuk dijadikan pengetahuan dimasa mendatang. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Kuningan, April 2024

Penulis,

Ira Uthami Rahayu

20200510196

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridha dari Allah SWT. Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

Terwujudnya proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian proposal penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Kuningan yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu pengetahuan di Universitas ini.
2. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
3. Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak membantu saya selama proses penelitian.
5. Winda Oktaviani, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran selama proses penelitian berlangsung.
6. Terima kasih kepada keluarga penulis. Terutama ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan, mendo'akan, dan menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasanya dunia. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Imel Mayrani yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk Nita, Caca, Lupita, Eca, Diah, Arifah, Lutpi, Fahmi dan Farhan terima kasih karena sudah kebersamaian dikala penyusunan skripsi ini dan membuat kehidupan saya sebagai mahasiswa selama kurang lebih empat tahun di Universitas lebih berwarna.
9. Untuk teman teman angkatan 2019 dan 2020 yang sudah memberikan support, semangat, dan selalu menemani penulis ketika penulis merasa kehilangan semangat.
10. Untuk keluarga besar kelas “OFFICIAL MANAJEMEN J” terima kasih karena telah kebersamaian selama kurang lebih empat tahun.
11. Kepada diri sendiri, terimakasih sudah berusaha sejauh ini. walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil namun tetap berusaha dan terus mencoba. Apapun kurang dan lebihnya terimakasih selalu merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka.

Kuningan, April 2024

Ira Uthami Rahayu

DAFTAR ISI

PERNYATAAN OTENTITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
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	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3 Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Manfaat Teoritis	7
1.3.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS 8	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8
2.1.1 Harga.....	10
2.1.1.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.1.2 Indikator Harga	11
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2 Dimensi & Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 Kepuasan Konsumen	18
2.2 Hubungan Antar variabel.....	21
2.2.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3 Penelitian Relevan.....	22
2.4 Kerangka Pikiran.....	28
2.5 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31

3.1 Metode Penelitian.....	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.3 Operasional Variabel	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.6.1 Jenis Data.....	35
3.7 Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Uji Instrumen.....	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Analisis Deskriptif	41
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	42
3.8.2.2 Uji Multikolonieritas.....	43
3.8.2.3 Uji Heterosdastisitas	43
3.8.3 Koefisiensi Determinasi (R^2)	44
3.8.4 Pengujian hipotesis	44
3.8.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden	46
4.1.2 Teknik Analisis Data	48
4.1.3 Analisis Linier Berganda	58
4.1.4 Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.1.5 Uji Hipotesis	59
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64

5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72
LAMPIRAN I	73
LAMPIRAN II.....	76
LAMPIRAN III	85
LAMPIRAN IV	95
LAMPIRAN V	107
LAMPIRAN VI	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Jasa Ongkos Kirim	4
Tabel 1. 2 Pengguna Jasa Kirim Cargo Kabupaten Kuningan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Kategori Jawaban Tiap Item Koesioner Variabel X dan variabel Y dan cara pemberian skor kuesioner.....	36
Tabel 3. 2 Operasionaliasasi Variabel	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	38
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	39
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Varibel X dan Variabel Y	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	48
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Harga (X1)	50
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X2)	51
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Data	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linieritas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 13 Hasil Analsis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Respponden Berdasarkan USia	46
Gambar 4. 2 Digram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 3 Daerah Kriterium Varibel X1	49
Gambar 4. 4 Daerah Kriterium Varibel X2	51
Gambar 4. 5 Daerah Kriterium Varibel Y	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Pengantar Bimbingan Skripsi Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran II	: Kuesioner Penelitian
Lampiran III	: Data Hasil Penelitian
Lampiran IV	: Hasil Olah Data SPSS Versi 26
Lampiran V	: Tabel r (taraf signifikan 0,05) Tabel f (taraf signifikan 0,05) Tabel t (taraf signifikan 0,05)
Lampiran VI	: Daftar Riwayat Hidup