

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JNE
DI KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**SEBASTIANUS NOSI
2017410142**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : SEBASTIANUS NOSI
Nim : 2017410142
Judul : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JNE DI KABUPATEN ENDE

Ende, 03 Desember 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I



Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN. 08 2706 7101

Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN. 08 3110 8301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Cauberius Hangoa, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 03 Desember 2021

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi





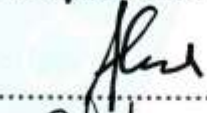

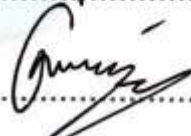
Dwi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN.08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | |
|----|--|--|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN : 08 2609 7401 | 1.  |
| 02 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 2.  |
| 03 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 3.  |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 4.  |
| 05 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 5.  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JNE DI KABUPATEN ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 03 Desember 2021 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 bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan 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. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 03 Desember 2021

Yang Memberi Pernyataan



SEBASTIANUS NOSI
2017410142

MOTTO

SELAMA ADA KEYAKINAN

SEMUA AKAN MENJADI

MUNGKIN

PERSEMBAHAN

Peneliti Mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Di Kabupaten Ende” skripsi ini Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapei gelar Sarjana Manajemen diFakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan Segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntut peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan
2. Yang tercinta kedua orang tua Bapak yohanes segha dan Ibu Juliana Jo yang telah membesarkan, membiayai, memotivasi serta mengiringi langkahku dengan doa dan pengorbanan sehingga sampai pada tahap kesuksesan ini.
3. Yang tersayang saudari Len, saudari Erni Sekeluarga, saudari Oni, Ance, Abang Rovin abang fester, abang Bagor, abang Babo, kakak Ignasius Martin Sekeluarga, yang setia menanti Kesuksesanku. Terima kasih atas bantuan serta penyemangat buat saya dan menjalani masa perkuliahan ini.
4. Pimpinan PT JNE Di Kabupaten Ende beserta karyawan yang telah membantu dan memberikan data sehingga penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.
5. Teman- Teman seangkatan manajemen 2017, yang selalu setia dan turut memberi semangat serta memotivasi hingga selesai skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan Berkat yang Melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Di Kabupaten Ende”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dalam penelitian ini, Banyak pihak yang telah berperan dalam memberikan bimbingan, arahan sasaran dan kritik serta semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Study Manajemen
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM. selaku Pembimbing II Yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar dapat mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga perposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Sebastianus Nosi. 2017410142. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Di Kabupaten Ende. Skripsi. Ende. Pembimbing I Gabriel Tanusi.,SE.,M.Si Pembimbing II Maria Helena C.Dua Mea, SS.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Di Kabupaten Ende. Berdasarkan metode *accidental sampling*, penelitian ini menggunakan sampel 99 responden dan sampel tersebut adalah pelanggan JNE yang memutuskan untuk menggunakan jasa PT.JNE.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Di Kabupaten Ende, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel harga sebesar 0,408 dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,6680 < 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Di Kabupaten Ende, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variable kualitas pelayanan sebesar 4 dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $4,353 > 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 > 0,1$. (3) Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasa pelanggan pada PT.JNE Di Kabupaten Ende, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variable Fasilitas sebesar 5,912 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,912 > 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 > 0,1$. Besar pengaruh Harga, Kulaitas Pelayanan dan Fasilitas, terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Di Kabupaten Ende. sebesar 55,7%. Sedangkan sisanya sebesar 44,3% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Sebastian Nosi. 2017410142. The Influence of Price, Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction at PT.JNE in Ende Regency. Essay. Ende. Supervisor I Gabriel Tanusi.,SE.,M.Si Supervisor II Maria Helena C.Dua Mea, SS.,MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University. 2021.

The purpose of this study was to determine the effect of price, service quality, and facilities on customer satisfaction at PT. JNE in Ende Regency. Based on the accidental sampling method, this study used a sample of 99 respondents and the sample was JNE customers who decided to use the services of PT. JNE.

The results of this study indicate that: (1) Price has no effect on customer satisfaction at PT. JNE In Ende Regency, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the price variable is 0.408 with a value of $t_{count} < t_{table}$ that is $0.6680 < 1.985$ with a significant level of $0.000 < 0.1$. (2) service quality has a positive effect on customer satisfaction at PT.JNE in Ende Regency, this is evidenced by the test results which show the service quality variable coefficient value of 4 with $t_{count} < t_{table}$ i.e. $4.353 > 1.985$ with a significant level of $0.000 > 0.1$. (3) Facilities have a positive effect on customer satisfaction at PT.JNE in Ende Regency, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the Facility variable is 5.912 with $t_{count} > t_{table}$, namely $5.912 > 1.985$ with a significant level of $0.000 > 0.1$. Great influence of Price, Quality of Service and Facilities, on Customer Satisfaction at PT.JNE in Ende Regency. by 55.7%. While the remaining 44.3% is influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Deskripsi Teori	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Harga.....	7
2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	10
2.1.2.2 Indikator Harga	11
2.1.3 Kualitas pelayanan	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas pelayanan	12
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Fasilitas	15
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	15
2.1.4.2 Indikator Fasilitas.....	16

2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5.2 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen	17
2.1.5.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan	18
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan hipotesis	20
2.3.1 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan	21
2.3.3 Hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian dan waktu penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Defenisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis Dan Sumber Data	27
3.5.1 Data primer.....	27
3.5.2 Data sekunder	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.9 Analisis linear berganda.....	29
3.9.1 Uji Hipotesis	30
3. 10 Koefesien Determinasi (R ²).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Visi dan Misi PT. JNE Cabang Ende	34
4.1.2 Struktur Organisasi	34

4.1.3 Deskripsi Data.....	37
4.1.4 Deskripsi Responden.....	37
4.1.4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Keamin	37
4.1.4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	38
4.2 Uji Kualitas Data	39
4.2.1 Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Reabilitas.....	41
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	43
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	44
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.3. Pengujian Hipotesis.....	45
4.3.1. Hipotesis Pertama.....	45
4.3.2. Hipotesis Kedua	47
4.3.3. Hipotesis Ketiga	48
4.4. Pembahasan.....	50
4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.	50
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	50
4.4.3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende	51
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Total pelanggan dari Januari-Desember 2020	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	26
Tabel 4.1 Penggunaan dan Pengembalian Kuesioner	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.4 Uji Validitas	40
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.7 Uji Heteroskedasitas	45
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	45
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	46
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	47
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	48
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE di Kabupaten Ende.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar Struktur Organisasi Jne Cabang Ende.....	35
Gambar 4.3.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur	39
Dokumentasi	