

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA LION
PARCEL DI KOTA ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH :

DOMINIKA SANTRIANA TITU

NIM : 2018410355

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : DOMINIKA SANTRIANA TITU

Nim : 2018410355

**Judul : PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA LION PARCEL DI KOTA ENDE**

Ende, 06 September 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc

Maria Endang Jamu, SE.,MM

NIDN. 0825077101

NIDN. 0814109101

Mengetahui

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



Lambertus Langga, SE.,M.Sc

NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 06 September 2023




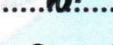

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | |
|--|--|
| 1. <u>Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM</u>
NIDN. 510818097501 | 1.  |
| 2. <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2.  |
| 3. <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN. 08229097501 | 3.  |
| 4. <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4.  |
| 5. <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 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 Persepsi Harga, Promosi Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 06 September 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 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 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, 06 September 2023
Yang Memberi Pernyataan



Dominika Santriana Titu
Nim : 2018410355

MOTTO

*“Kesabaran Dan Pantang Menyerah Adalah Orang Yang
Mampu Berjuang Untuk Mencapai Kesuksesan”*

(Santri Titu)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas karyaku yang tulus, saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa menyertai dan menuntun setiap langkah dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Albertus Awe dan Ibu Kristina Du'e yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, memberikan dukungan dan doa yang tulus serta pengorbanan dan jerih payah dalam membiayai selama proses pendidikan.
3. Yang tercinta Adik Alwin, Adik Yolan, Om jhon, Opa Moses, Oma Rina, Mama Odi, Mama Rosa, Mama Weni, Om Rian, Oma Eta yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam proses perkuliahan.
4. Yang tersayang Kakak Efrem yang selalu mendukung, dan memberikan semangat dengan berbagai cara dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini dengan baik.
6. Teman seperjuangan Serlin Bate, Ermin dan Yoga yang selalu membantu dan mendukung saya.
7. Teman-teman angkatan 2018.
8. Almamater tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini mengangkat judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Ketepatan Waktu Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M), pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan, dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, motivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala Lion Parcel Ende dan karyawan yang telah membantu dan memberikan data sehingga penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan, Untuk itu segala masukan, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan berbagai pihak. Sekian dan terima kasih.

Ende, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Dominika Santriana Titu. 2018410355. “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende”. Skripsi. Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Pembimbing II Maria Endang Jamu SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores 2023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Harga, Promosi Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,067 > 1,663$) dengan nilai signifikan sebesar $0,042 < 0,05$ maka hipotesis diterima. (2) Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,561 > 1,663$) dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ maka hipotesis diterima. (3) Ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,473 > 1,663$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,539 menunjukkan bahwa pengaruh persepsi harga, promosi, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,539%, sedangkan sisanya sebesar 0,461% dijelaskan oleh variabel-variabel diluar variabel independen penelitian ini.

Kata Kunci : *Persepsi Harga, Promosi, Ketepatan Waktu, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Dominika Santriana Titu. 2018410355. “The Effect of Perceived Price, Promotion and Timeliness on Consumer Satisfaction in Lion Parcel Services in Ende City”. Thesis. Advisor 1: Lambertus Langga, SE., M.Sc, Advisor 2: Maria Endang Jamu SE.,MM. Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University 2023.

The purpose of this study was to determine the Perceptions of Price, Promotion and Timeliness on Consumer Satisfaction in Lion Parcel Services in Ende City. Sampling using purposive sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Data collection techniques using observation, questionnaires and documentation.

The results of the study show that (1) price perceptions have a significant effect on consumer satisfaction. This is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count $< t \text{ table } (2.067 > 1.663)$ with a significant value of $0.042 < 0.05$, so the hypothesis is accepted. (2) Promotion has a significant effect on consumer satisfaction. This is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count $< t \text{ table } (3.561 > 1.663)$ with a significant value of $0.001 < 0.05$, so the hypothesis is accepted. (3) Timeliness affects consumer satisfaction. This is evidenced from the results of the t test, there is a value of t count $< t \text{ table } (4.473 > 1.663)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$, so the hypothesis is accepted. Adjusted R Square value of 0.539 indicates that the effect of perceived price, promotion, and timeliness on consumer satisfaction is 0.539%, while the remaining 0.461% is explained by variables outside the independent variables of this study.

Keywords: Perceived Price, Promotion, Timeliness, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Persepsi Harga.....	8
2.1.2.1 Penetapan Persepsi Harga	12

2.1.2.2 Indikator Persepsi Harga	17
2.1.3 Promosi	18
2.1.3.1 Tujuan Promosi	19
2.1.3.2 Indikator Promosi.....	20
2.1.4 Ketepatan Waktu.....	21
2.1.4.1 Konsep Ketepatan Waktu.....	22
2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Ketepatan Waktu.....	23
2.1.4.3 Indikator Ketepatan Waktu	24
2.1.5 Kepuasan Konsumen	24
2.1.5.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	27
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Konsumen	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	32
3.4 Sumber Data.....	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	33

3.5 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
1. Observasi.....	35
2. Kuesioner	35
3. Dokumentasi	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Rehabilitas	36
3.7.1.1. Uji Validitas	36
3.7.1.2. Uji Rehabilitas.....	37
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9 Uji Hipotesis	38
3.10 Analisis Linear Berganda.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Lion Parcel Ende	41
4.1.2 Visi Misi Lion Parcel Ende	42
4.1.3 Struktur Organisasi Lion Parcel Ende.....	44
4.1.4 Daerah Pemasaran.....	44
4.2 Deskripsi Responden.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Uji validitas	48

4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1 Hasil Uji Normalitas data.....	50
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	53
4.5.1 Uji t	53
4.6 Hasil Pengujian	54
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
4.6.2 Koefisien Determinasi	56
4.7 Pembahasan	56
4.7.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende	56
4.7.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende	58
4.7.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Lion Parcel Di Kota Ende	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Konsumen.....	2
Tabel 1.2. Perbandingan Harga (Ongkos) Pengiriman Lion Parcel Dengan Pesaing Lainnya	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 Uji validitas	48
Tabel 4.5 Uji reliabilitas.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis (T).....	53
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.11 Hasil koefisien determinasi (R ²).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lion Parcel Ende.....	43
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pendidikan	47