

**PENGARUH PENDAPATAN, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM PENGIRIMAN  
PADA PAKET POS INDONESIA  
(Studi Kasus Kantor Pos Kota Ende)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**OLEH**

**MARSELINUS LAGU**  
**NIM : 2017410106**

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

**ENDE**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : MARSELINUS LAGU**  
**Nim : 2017410106**  
**Judul : PENGARUH PENDAPATAN, HARGA DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM  
PENGIRIMAN PADA PAKET POS INDONESIA  
(Studi Kasus Kantor Pos Kota Ende)**

**Ende, 28 Februari 2024**

Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji Program Study  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

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

  
**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

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

  
  
**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

## 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 : 28 Februari 2024



**Mengesahkan**  
**Dean Fakultas Ekonomi**  
**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.**  
NIDN. 0826097401

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 0814109101

### Dewan Penguji:

1. **Dr. Hyronimus Se, SE.,MM**  
NIDN : 0829097501
2. **Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev**  
NIDN. 0805078703
3. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**  
NIDN.0827067101
4. **Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 0814109101
5. **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
NIDN. 0825077101

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
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 Tingkat Pendidikan, Pelatihan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Balai Taman Nasional Kelimutu”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 28 Februari 2024 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, 28 Februari 2024  
Yang Memberi Pernyataan



Marselmus Lagu  
NIM : 2017410106

**MOTTO**

**“Pengetahuan adalah kunci kesuksesan yang tak ternilai”**

**Marselinus Lagu**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Fransiskus Ferus dan Mama Elvia Audorce Batu yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya dan pengorbanan yang luar biasa dalam setiap langkah hidup saya.
2. Untuk keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Buat sahabat penulis yang selalu mengsupport dan mendengar segala curhatan hati saya.
4. Kepala Dinas Kantor Pos Kabupaten Ende yang telah berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian.
5. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Flores Ende

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: **“Pengaruh Pendapat, Harga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengiriman Pada Paket Pos Indonesia (Studi Kasus Kantor Pos Kota Ende)”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores Ende
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen beserta Para Dosen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Kepada Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc. dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM. selaku dosen pembimbing Skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselsaikan dengan baik.

5. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis adalah bahwa semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pembaca pada umumnya.

**Ende, Februari 2024**  
**Penulis**

**Marselinus Lagu**  
**2017410106**



## ABSTRAK

**Marselinus Lagu, Nim: 2017410106, “Pengaruh Pendapatan Harga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Pengiriman Pada Paket Pos Indonesia (Studi Kasus Kantor Pos Kota Ende)”. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM**

---

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh pendapatan terhadap permintaan jasa pengiriman paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) kota Ende. (2) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan terhadap permintaan jasa pengiriman paket pos PT. Pos Indonesia (Persero) kota Ende. (3) Untuk mengetahui pengaruh tarif pengiriman paket pos terhadap permintaan jasa pengiriman paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) kota Ende.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif, sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh positif dan signifikan Pendapatan terhadap Permintaan Masyarakat Dalam Pengiriman Pada Paket Pos Pada Kantor Pos Kota Ende dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,244. (2) Ada pengaruh positif dan signifikan Harga terhadap Permintaan Masyarakat Dalam Pengiriman Pada Paket Pos Pada Kantor Pos Kota Ende ( $\beta$ ) sebesar 0,306 (3) Ada pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Permintaan Masyarakat Dalam Pengiriman Pada Paket Pos Pada Kantor Pos Kota Ende dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,338.

***Kata kunci : Pendapatan, Harga, Pelayanan dan Keputusan Masyarakat***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Permintaan Jasa Pengiriman .....	6
2.1.2 Hukum Permintaan .....	7
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan .....	8
2.1.4 Pendapatan .....	11
2.1.5 Indikator-Indikator Pendapatan.....	14

2.1.6 Tingkat Pelayanan.....	15
2.1.7 Indikator Pelayanan.....	18
2.1.8 Harga.....	20
2.1.9 Indikator Harga.....	25
2.1.10 Permintaan Jasa Pengiriman.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konsep.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Teknik Asumsi Klasik.....	36
3.5.2 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Berdiri PT. Pos Indonesia.....	39
4.1.2 Deskripsi Responden Pedagang Toko dan Kios Wolowaru.....	39
4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	39
4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2. Uji Kualitas Data.....	42

4.2.1 Uji Validitas .....	42
4.2.2 Uji Realibilitas .....	44
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.1 Uji Normalitas.....	46
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	47
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.4 Analisa Regresi Linear Berganda .....	48
4.4.1 Uji Parsial (t).....	50
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi .....	51
4.5 Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.4 Uji Realiabilitas.....	44
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	47
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Konsep .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Kota Ende .....	40
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47