

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA
PENGIRIMAN BARANG PT. POS INDONESIA
KOTA PADANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Baiturrahmah**



Oleh :

AINIE OKTAVIANI
1810070530049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022**

Ainie Oktaviani

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen
Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Kota Padang**

ix + 117 Halaman + 26 Tabel + 2 Gambar + 11 Lampiran

ABSTRAK

Keputusan konsumen adalah pemikiran dimana individu mengevaluasi berbagai pilihan dan memutuskan pilihan pada suatu produk dari sekian banyak pilihan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dimana bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan mengambil sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 3,517 > t_{tabel} 1,660$ dan nilai sig $0,001 < 0,05$ sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pada variabel harga nilai $t_{hitung} 2,014 > t_{tabel} 1,660$ dan nilai sig $0,047 < 0,05$ yang artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji F probabilitas signifikan $F_{hitung} 23,049 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikannya $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia Kota Padang.

Pada penelitian ini koefisien determinasinya yaitu $0,322$ atau $32,2\%$. Dimana variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh sebanyak $32,2\%$ terhadap keputusan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia Kota Padang. Sedangkan $67,8\%$ lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas peneliti pada penelitiannya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Keputusan Konsumen

Daftar bacaan : 25 (2016-2021)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap
Keputusan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Pengiriman
Barang PT. Pos Indonesia Kota Padang
Nama : Anne Oktavia
NPM : 1810070310049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 22 Agustus 2022.

Komisi Pembimbing

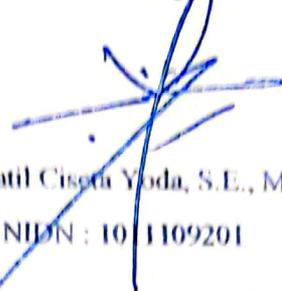
Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si

NIDN : 1007046401

Pembimbing



Tilawatil Cisca Yoda, S.E., M.Si

NIDN : 1011109201

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Resyida, S.E., M.Si, Akt

NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Kota Padang
Nama : Ainie Oktaviani
NPM : 1810070530049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si

NIDN : 1007046401

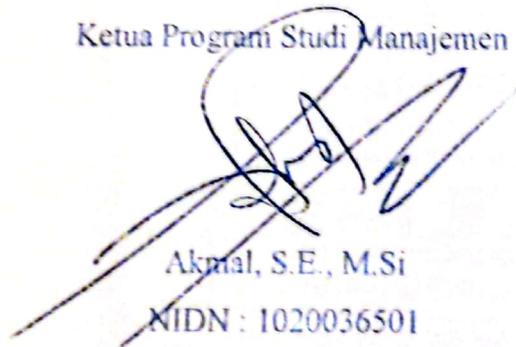
Pembimbing II



Tilawatil Ciseta Yoda, S.E., M.Si

NIDN : 1011109201

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si

NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ainie Oktaviani
NPM : 1810070530049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Kota Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2022

Ainie Oktaviani
NPM: 1810070530049