

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) NIPAH PADANG

SKRIPSI



Oleh :

TRIANA PUSPITA SARI
1810070530009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Skripsi, Juni 2022

Triana Puspita Sari

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Nipah Padang

xi Pengantar + 131 Halaman + 22 Tabel + 3 Gambar + 10 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen 2) Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen 3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di JNE Nipah padang. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang. Pengumpulan data penelitian melalui kuensioner dengan skala *likert*. Teknik analisis data adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi variabel faktor kualitas pelayanan uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.245 > 1,661$ dan nilai ($sig=0,002 < 0,05$) artinya H1 diterima dan H0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di JNE Nipah padang. Koefisien regresi variabel faktor harga dengan uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4.481 > 1.661$ dan nilai ($sig=0,000 < 0,05$) artinya H2 diterima dan H0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Nipah padang.

Berdasarkan uji f diketahui bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $16.662 > 3,09$ dengan nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$), artinya H3 terima dan H0 ditolak. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Nipah padang. Nilai koefisien determinasi kepuasan konsumen di JNE Nipah padang ditunjukkan dengan nilai R-square sebesar 0,264.

Artinya dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 26,4%. Sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen
Daftar bacaan : 23 (2017-2021)

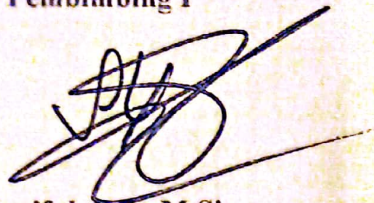
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Nipah
Padang.
Nama : Triana Puspita Sari
NPM : 1810070530009
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

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

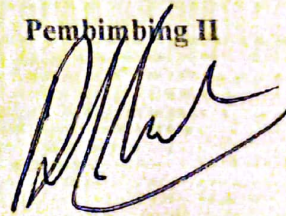
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Syaiful, S.E., M.Si
NIDN : 1017115701

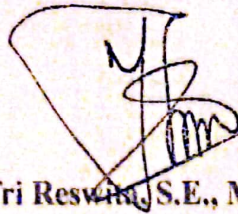
Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA
NIDN : 1006077901

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Nipah
Padang.
Nama : Triana Puspita Sari
NPM : 1810070530009
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

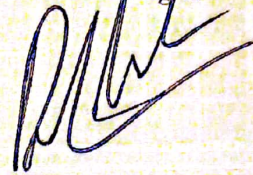
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



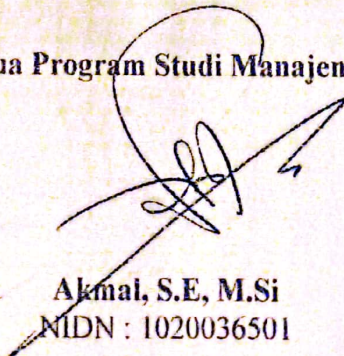
Syaiful, S.E., M.Si
NIDN : 1017115701

Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA
NIDN : 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Triana Puspita Sari

NPM : 1810070530009

Program Studi : Fakultas Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Nipah 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, Juni 2022

Triana Puspita Sari
NPM 1810070530009