

**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 sebelum Ujian Komprehensif Pada Tanggal 22 Agustus 2022.

### Komisi Pembimbing

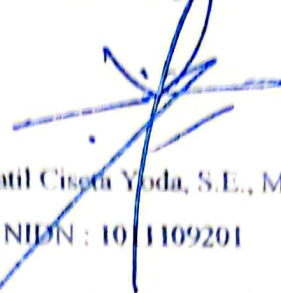
Pembimbing I



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 : Anie Oktaviani  
NPM : 1810070530049  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

### Komisi Pembimbing

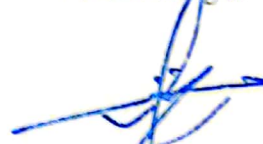
Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si

NIDN : 1007046401

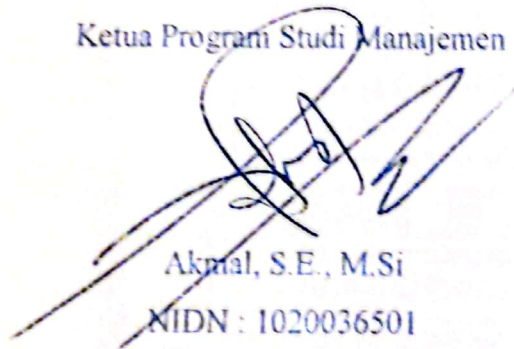
Pembimbing II



Tilawati Ciseti 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