

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI JNE DI  
ERA NEW NORMAL DI KECAMATAN  
NANGGALO KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**WULAN KHAIRUNNISA**  
**NPM. 1610070530018**

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

**Wulan Khairunisa**

**Pengaruh Citra Perusahaan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE di Era New Normal di Kecamatan Nanggalo Kota Padang**

72 halaman + 21 tabel + 4 Gambar + 10 lampiran

**ABSTRAK**

Permasalahan dalam keputusan penggunaan jasa ekspedisi JNE di era new normal di Kecamatan Nanggalo Kota Padang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa JNE di era new normal di Kecamatan Nanggalo Kota Padang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan populasi yang tidak diketahui dengan sampel 96 orang konsumen.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan skala likert. Berdasarkan hasil perhitungan dari uji t diperoleh Variabel citra perusahaan dengan nilai t hitung 3,168 dan nilai ( $\text{sig}=0,002 < 0,05$ ) dengan  $\text{df} = 96-2 = 94$  maka diperoleh t tabel sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa t hitung  $> t$  tabel atau  $3,168 > 1,661$ , artinya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Variabel harga dengan nilai t hitung (-2,149) dan ( $\text{sig}=0,034 < 0,05$ ) dengan  $\text{df} = 96-2 = 94$  maka diperoleh t tabel sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa t hitung  $< t$  tabel atau  $(-2,149) < 1,661$ , artinya  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dan harga tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa.

Hasil uji F Probabilitas signifikan F hitung  $< F$  tabel 0,001 ( $p < 0,05$ ), sehingga penelitian ini variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,544.

Artinya variabel citra perusahaan dan harga dapat menjelaskan variabel keputusan penggunaan jasa JNE di Kecamatan Nanggalo Kota Padang sebesar 54,4%. Sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Citra Perusahaan, Harga, Keputusan Penggunaan Jasa**  
**Daftar Bacaan : 18 (2014-2020)**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Jne Di Era New Normal Di Kecamatan Nanggalo Kota Padang.

Nama : Wulan Khairunnisa

NPM : 1610070530018

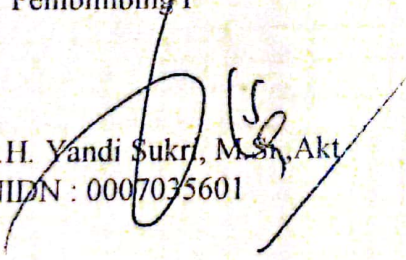
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

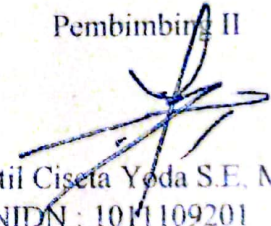
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 26 JANUARI 2021.

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I

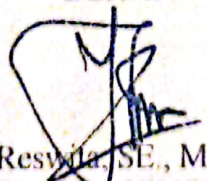
  
Drs.H. Yandi Sukri, M.Si, Akt  
NIDN : 0007035601

Pembimbing II

  
Tilawatil Ciseta Yoda S.E, M.Si  
NIDN : 1011109201

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI  
DEKAN

  
Yefri Reswita, SE., M.Si., Akt  
NIDN : 1027017001

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Jne Di Era New Normal Di Kecamatan Nanggalo Kota Padang.

Nama : Wulan Khairunnisa

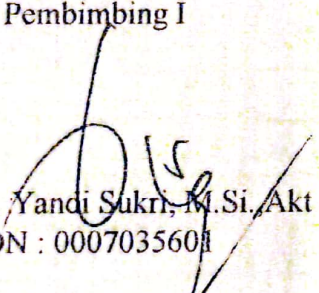
NPM : 1610070530024

Program Studi : Manajemen

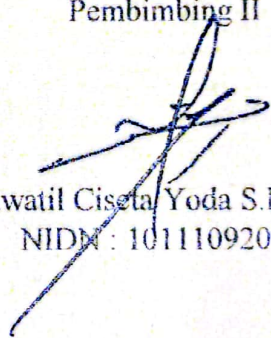
Fakultas : Ekonomi

#### Komisi Pembimbing

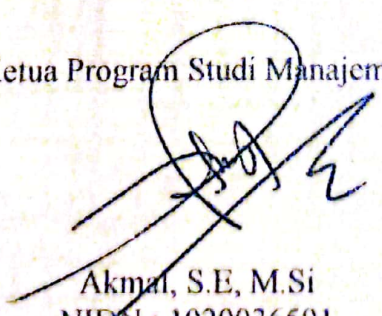
Pembimbing I

  
Drs.H. Yandi Sukri, M.Si, Akt  
NIDN : 0007035601

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 : Wulan Khairunnisa  
NPM : 1610070530018  
Program Studi : Fakultas Ekonomi  
Peminatan : Manajemen  
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Jne Di era new Normal Di kecamatan Nanggalo 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, Januari 2021

Wulan Khairunnisa  
NPM :1610070530018