

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) AGEN SEMAMPIR  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DATI RAHMAH**

**NIM:20151221052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) AGEN SEMAMPIR  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

**Oleh:**

**DATI RAHMAH**  
**NIM:20151221052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2019**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dati Rahmah

NIM : 20151221052

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Dati Rahmah



**Persetujuan Untuk Ujian Skripsi**

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)  
AGEN SEMAMPIR SURABAYA**

Oleh;

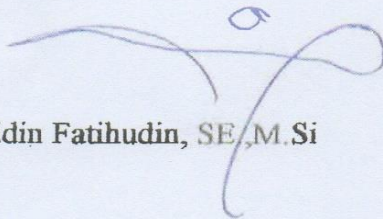
Dati Rahmah

NIM: 20151221052

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

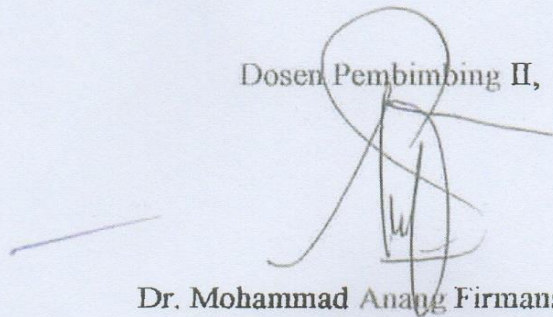
Surabaya, 9 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si

Dosen Pembimbing II,



Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE, M.SE.



## PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Proposal ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.

Judul : PENGARUH TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)  
AGEN SEMAMPIR SURABAYA

Nama : Dati Rahmah  
NIM : 201512210152

Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Senin / 15 Juli 2019  
Pukul 11.00 WIB Sampai dengan 12.00 WIB

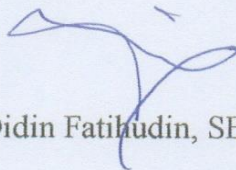
Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :



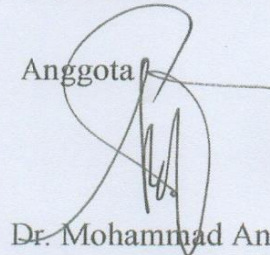
Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Anggota



Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Anggota



Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM

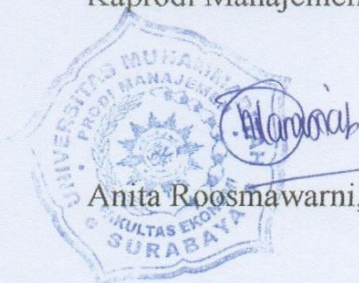
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

## **MOTTO**

“ PERBAIKILAH SHALATMU MAKA ALLAH AKAN MEMUDAHKAN JALANMU”

“ JIKA TIDAK ADA TENAGA DAN MATERI UNTUK MEMBANTU SESAMA, MAKA  
BANTULAH MEREKA DENGAN DO'A”

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Semampir Surabaya”. Penuisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program S-1 yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Ibu Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Kaprodi Manajemen yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga terselesaikannya Program S1 Manajemen
4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan
5. Bapak Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran
6. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam proses penyempurnaan skripsi ini
7. Ibu Widya Ayu Lestari Kepala Agen PT. JNE Agen Semampir Surabaya yang telah memberikan izin penelitian dalam penulisan skripsi ini

8. Bapak Rahmat Bukhori, Ibu Lihartin, Kakak Dian Arifiyanti, Adik Aprilia Putri N. serta keluarga besar yang selalu membuat penulis semangat, dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah ini.
9. Teman segala kondisi Imam Maliki, terimakasih dukungan, semangat, serta senantiasa mendoakan selama penyusunan skripsi
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 seperjuangan terimakasih atas coretan-coretan, pelajaran, pengalaman yang mewarnai perjalanan selama kuliah
11. Semua yang pernah memberikan pelajaran tentang arti kehidupan
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi terimakasih banyak.



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Pemasaran Jasa .....	9
2. Perilaku Konsumen .....	11
3. Tarif .....	12
4. Kualitas Layanan .....	16
5. Kepuasan Pelanggan .....	19
6. Hubungan Antar Variabel.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	23

C. Kerangka Konseptual .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	29
B. Identifikasi Penelitian .....	30
C. Definisi Operasional Variabel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Populasi dan Sampel .....	32
F. Teknik Pengelolaan Data .....	34
G. Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	43
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	45
C. Pengujian Hipotesis .....	63
D. Pembahasan .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan .....	76
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1 Data Produksi Tahun 2019 PT. JNE Agen Semampir Surabaya.....	4
1.2 Data Pelanggan Tahun 2019 PT. JNE Agen Semampir Surabaya. ....	4
4.1 Tarif pengiriman dari Surabaya ke beberapa ibukota di Indonesia .....	46
4.2 Hasil Penelitian Atas Variabel Tarif .....	59
4.3 Hasil Penelitian Atas Variabel Kualitas Layanan .....	60
4.4 Hasil Penelitian Atas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62
4.5 Hasil Uji Normalitas .....	63
4.6 Uji Multikolonieritas .....	64
4.7 Uji Autokorelasi .....	65
4.8 Uji Heterosjedastisitas .....	66
4.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
4.11 Uji t .....	68
4.12 Uji F .....	71

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptua .....	26
4.1 Bagan Struktur Organisasi .....	49
4.2 Data Pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
1	Kusioner..... 80
2	Kisi-kisi Instrumen..... 84
3	Tabulasi Jawaban Responden ..... 85
4	Validitas..... 86
5	Reliabilitas..... 89
6	Regresi Linier Berganda..... 90
7	Tabel r ..... 91
8	Tabel t..... 92
9	Tabel F..... 93

## DAFTAR RUJUKAN

- Adam, Muhammad, (2015), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, Alfabeta, Bandung.
- Claycomb, et al. ( 2002) . *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Purwokerto*. Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Perguruan Tinggi Semarang.
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D. (2017). *Globalisasi Pemasaran (Marketing Globalization)*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & SE, M. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran: Dasar dan Konsep*. Penerbit Qiara Media.
- Fatihudin,Didin, (2019), *Metode Penelitian untuk ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, dari Teori ke Praktek*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Ghozali, (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete*. Universitas Diponegoro
- Handoko, Bagus, April, (2016), “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DI Titipan Kilat JNE MEDAN”,Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, hal 1-12.
- Kotler,P & Keller, K. L. (2007) ,*Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Malau,Harman. (2018), *Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, Alfabeta Bandung.
- Parasuraman, V. (2008). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Ramenua, Oktaviani,September, (2013), “Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.DGS MANADO”, Jurnal EMBA, hal 1193-1202.
- Schifman dan Kanuk (2008), *Perilaku Konsumen*, Indeks, Jakarta

Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Sidoarjo: Alfabeta.

Syamsuri, Helmy, Desember, (2015), “Pengaruh Tarif dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang Pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang MAKASAR”, Jurnal ASSETS, hal 1-12.

Syamsuri, Helmy. (2015) *Pengaruh Tarif dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Makasar*. E-Jurnal ASSET volume 5, Nomor 2. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP

Tjiptono, F (2012) *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F (2012) *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi: Yogyakarta