

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNT EXPRESS
DROP POINT LARANTUKA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

MIKHAEL OLA MANGU
NIM : 32116078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNT EXPRESS
DROP POINT LARANTUKA**

Yang diajukan oleh :

Nama : Mikhael Ola Mangu

NIM : 32116078

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I



Pembimbing II


Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN: 0818176101


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen



Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN : 0011036501

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 12 Desember 2022

Jam : 18.00 Wita - Selesai

Tempat : *Conference Room*

Atas Nama : Michael Ola Mangu

Nomor Registrasi : 32116078

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | | |
|---|-------------|----------------------------------|---------|
| 1 | Ketua | : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.SI | (.....) |
| 2 | Sekretaris | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |
| 3 | Penguji I | : Anggraeny Paridy, SE, M. Si | (.....) |
| 4 | Penguji II | : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM | (.....) |
| 5 | Penguji III | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M. Si
NIDN : 0819066703

Ketua
Program Studi Manajemen

Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN : 0011036501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Jangan Pernah Melupakan Orang-orang Yang Memegang Payung Disaat Hujan
Setelah Engkau Menemui Pelangi“

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Ayah tercinta, Philipus Payong Sanga dan Ibu tercinta Lusia Kewa Solot yang sudah susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada kakak tercinta, Vinsensius K. Sina dan Yulius B. Boro yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan bimbinganNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNT EXPRESS Drop Point Lantuka“**, diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Setelah selesainya penyusunan skripsi ini, disampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Pater Rektor Dr. Philipus Tule, SVD dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD., SE, M.Ec. Dev selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G. Wutun, SE. MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya

Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu selama mengikuti perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus sebagai Penguji III, yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu dalam membimbing dari awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si, sebagai Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM, sebagai Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan.
9. Ibu Angelina Penun, SH, selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanan administrasi selama perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

10. Orang tua Bapak Philipus Payong Sanga dan Ibu Lusia Kewa Solot yang telah memelihara dan merawat serta selalu memberikan dukungan doa, spiritual dan materi. Kaka Vinsensius Kopong dan Yulius Bali yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
11. Pimpinan Kantor JNT EXPRES Drop Point Larantuka yang telah memberikan kesempatan untuk meneliti di Kantornya.
12. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2016, atas segala dukungan, motivasi dan sebagai teman diskusi dan berbagi suka duka.
13. Semua pihak yang membantu penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan tulisan ini sangat diharapkan.

Kupang, 12 Desember 2022

Penulis

ASBTRAK

Mikhael Ola Mangu (32116078) “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNT EXPRESS Drop Point Larantuka**”. Penulisan Skripsi ini di bawah Bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing II.

JNT EXPRESS *Drop Point* Larantuka sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, memiliki peran penting dalam hal pendistribusian barang baik pengiriman barang dalam kota maupun luar kota. JNT EXPRESS *Drop Point* Larantuka, menangani seluruh operasi pengiriman barang di seluruh Indonesia, baik pengiriman melalui udara, laut dan darat. Jumlah pengguna jasa pada tahun 2019 – 2021 mengalami peningkatan semakin kecil. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan, Harga, Tingkat Kepercayaan dan gambaran Kepuasan Pelanggan? 2) Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Tingkat Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan? 3) Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Tingkat Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

Penelitian dilakukan terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa pengiriman pada JNT EXPRESS *Drop Point* Larantuka. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 82 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 26.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel Kualitas Pelayanan 71,92% dalam kategori baik, variabel harga 71,05% dalam kategori baik, variabel tingkat kepercayaan 74,02% dalam kategori baik dan kepuasan pelanggan 76,95% dalam kategori baik. Analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,404X_1 + 0,283X_2 + 0,303X_3$. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi adalah 0,705 atau 70,5%. Artinya 70,5% variabel kepuasan pelanggan, merupakan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan, harga dan tingkat kepercayaan, sedangkan sisanya 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

JNT EXPRESS *Drop Point* Larantuka hendaknya meningkatkan pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas, menetapkan harga sesuai dengan harga jasa pengiriman lain, meningkatkan keterampilan, sikap, pengetahuan dan kemampuan dalam melayani keluhan konsumen sehingga membuka peluang bagi konsumen untuk menggunakan kembali jasa pengiriman JNT EXPRESS *Drop Point* Larantuka.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Manajemen Pemasaran	11
B. Perilaku Konsumen.....	14
C. Kepuasan Pelanggan	19
D. Kualitas Pelayanan	26
E. Harga.....	29
F. Kepercayaan	31

G. Penelitian Terdahulu.....	34
H. Kerangka Pemikiran	37
I. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Jenis Data	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	43
F. Uji Instrumen	44
G. Teknis Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Karakteristik Responden	53
B. Hasil Uji Instrumen	59
C. Analisis Data	63
D. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Penggunaan Jasa JNT EXPRESS Tahun 2019-2021	6
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ..	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X1).....	63
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Harga (X2).....	64
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Tingkat Kepercayaan (X3)	65
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Tabel 4.16 Uji Linearitas	68
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (uji t)	73

Tabel 4.20 Uji Simultan (Uji F)	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	67
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	94
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 5 Uji Statistik Inferensial.....	104