



**KEPUASAN PELANGGAN JNE EXPRESS DILIHAT DARI  
KUALITAS LAYANAN DAN HARGA**

**SKRIPSI**

**SAHRUL AWALUDIN PURBA      1710111279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

**Sahrul Awaludin Purba**      *Kepuasan Pelanggan JNE EXPRESS Ditinjau Dari*  
*Kualitas Layanan dan Harga*





**KEPUASAN PELANGGAN JNE EXPRESS DILIHAT DARI  
KUALITAS LAYANAN DAN HARGA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**SAHRUL AWALUDIN PURBA      1710111279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sahrul Awaludin Purba

NIM : 1710111279

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Sahrul Awaludin Purba)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahrul Awaludin Purba  
NIM : 1710111279  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1-Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Kepuasan Pelanggan JNE Express Dilihat Dari Kualitas Layanan Dan Harga**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 28 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Sahrul Awaludin Purba)

# LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

## FORMULIR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

NAMA : SAHRUL AWALUDIN PURBA  
NIM : 1710111279  
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN  
ALAMAT RUMAH : JL. CILANDAK KKO NO. 18 RT 004/008, PASAR MINGGU, DKI JAKARTA  
ALAMAT KANTOR : -  
NO. TELEPON : 085155020422  
Bersama ini mengajukan Judul Skripsi : KEPUASAN PELANGGAN JNE EXPRESS SELAMA *NEW ERA*  
DILIHAT DARI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

Jakarta, 16 Juni 2023

Mahasiswa

(Sahrul Awaludin Purba)  
1710111279

Diisi oleh Ketua Program:

Dosen Pembimbing	: Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si
------------------	---

Jakarta, 16 Juni 2023

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA  
Dosen Pembimbing

(Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si)

Ketua Program Studi  
Manajemen S1

(Siti Hidayati, S.E., M.M)

Catatan :

1. Judul/Topik dapat disempurnakan oleh Pembimbing, tanpa mengganti/mengurangi variabel
2. Judul Skripsi hanya berlaku 1 (satu) semester. (berlaku sampai dengan 30 Juni 2023)

# LEMBAR PENGESAHAN

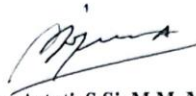
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Kepuasan Pelanggan JNE Express Dilihat Dari  
Kualitas Layanan Dan Harga

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*


Sahrul Awaludin Purba 1710111279

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 7 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M, MOS, CPM

Ketua Penguji



Suharyati, SE, MM

Penguji I (Pembimbing 1)



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E, M.Si

Penguji II (Pembimbing 2)



Dr. Jubaedah, SE, MM

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, SE, M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Juli 2024

*JNE Express Customer Satisfaction  
Viewed from Service Quality and Price*

*By Sahrul Awaludin Purba*

*Abstract*

*The shipping and courier service industry is currently striving to recover from the global economic changes caused by the Covid-19 pandemic, one of which is JNE Express, a renowned company in the parcel delivery service sector. At present, JNE is competing with its rivals amidst the economic changes post-pandemic, also known as the New Era. The purpose of this research is to analyze, understand, and prove the influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at JNE Express. The data used in this study is quantitative, with the population being JNE customers above 17 years old. The sample consists of 96 respondents selected through purposive sampling method. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) version 4. The findings indicate that Service Quality significantly affects Customer Satisfaction, while Price does not significantly influence Customer Satisfaction.*

*Keywords: Services Quality, Price, Customer Satisfaction.*



# Kepuasan Pelanggan JNE Express Dilihat Dari Kualitas Layanan dan Harga

Oleh Sahrul Awaludin Purba

## Abstrak

Industri pengiriman barang dan jasa atau kurir sedang berusaha bangkit dari kondisi perubahan ekonomi global yang diakibatkan pandemi Covid-19, salah satunya adalah JNE Express yang merupakan perusahaan ternama dalam sektor jasa pengiriman barang, saat ini JNE tengah bersaing dengan kompetitornya ditengah perubahan ekonomi pasca pandemi alias *New Era*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis, mengetahui, dan membuktikan pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan populasi yakni pelanggan JNE dengan usia diatas 17 tahun. Dengan sampel sebanyak 96 respondendan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan *Partial Least Square* (PLS) versi 4. Hasil yang didapatkan yaitu variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 7 Juli 2024:

Nama : Sahrul Awaludin Purba  
No.Pokok Mahasiswa : 1710111279  
Program Studi : Manajemen S.1

KEPUASAN PELANGGAN JNE EXPRESS DILIHAT DARI KUALITAS LAYANAN DAN  
HARGA  
dinyatakan **Lulus / Tidak-Lulus \***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., CPM	Ketua	1.
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih Sikki Mangabarani, S.E., M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 7 Juli 2024

Mengesahkan  
A.n. DEKAN

Kaprodi, Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Kepuasan Pelanggan JNE Express Dilihat Dari Kualitas Layanan Dan Harga” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih atas kemudahan birokrasi yang diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan birokrasi selama terlebih khusus terkait dengan proses awal pendaftaram skripsi hingga skripsi ini diselesaikan.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, keudahan, dan dalam lingkungan-Nya.
4. Seluruh staf Tata Usaha Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Perpustakaan UPN Veteran Jakarta yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi peneliti selama berkuliah.
5. Ibu Suharyati, SE, MM selaku ketua penguji dan Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M, MOS, CPM selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani, SE, M.Si selaku dosen penguji 2 dan yang telah memberikan memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Ibu yang telah memberikan doa, bantuan, dorongan dan semangat selama penyusunan penelitian ini.

8. Teman-teman satu angkatan dan satu bimbingan penelitian skripsi, yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 28 Juni 2024

Sahrul Awaludin Purba

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
Lembar Persetujuan Judul Skripsi.....	v
Lembar Pengesahan .....	vi
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>viii</b>
Berita Acara Ujian Skripsi .....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3 Kualitas Layanan.....	14
2.1.4 Harga .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Model Penelitian .....	23
2.4 Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.1.1 Definisi Operasional .....	25
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	26
3.2 Populasi Dan Sampel .....	27
3.2.1 Populasi .....	27

3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Jenis Data .....	29
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.3.3 Pengumpulan Data .....	30
3.4 Teknik Analisis Data.....	31
3.4.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.4.2 Analisis Inferensial .....	32
3.5. Uji Hipotesis.....	36
3.5.1. Uji T (Parsial).....	36
3.5.2. Uji R <i>Square</i> (Koefisien Determinasi).....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.2 Deskripsi Responden.....	39
4.3 Analisis Deskriptif .....	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	42
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	43
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	44
4.4 Analisis dan Uji Hipotesis.....	44
4.4.1 Uji Validitas .....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.5 Uji Hipotesis.....	48
4.5.1 Uji $r^2$ .....	48
4.5.2 Uji t (parsial) .....	49
4.6 Pembahasan.....	50
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
V.1 Kesimpulan.....	54
V.2 Saran .....	54

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>61</b>
Lampiran 1. Kuesioner.....	61
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner .....	66
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. List Harga.....	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	25
Tabel 4. Skala Pengukuran <i>likert</i> .....	29
Tabel 5. Tafsiran Nilai Presentase Konsumen .....	30
Tabel 6. Hasil Jawaban Pengguna Terhadap Variabel X1 .....	41
Tabel 7. Hasil Jawaban Pengguna Terhadap Variabel X2.....	42
Tabel 8. Hasil Jawaban Pengguna Terhadap Variabel Y.....	43
Tabel 9. <i>Output Loading Factor</i> .....	44
Tabel 10. <i>Average Variance Extracted</i> .....	45
Tabel 11. <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	46
Tabel 12. Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 13. Uji $R^2$ .....	57
Tabel 14. Uji t .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data <i>Top Brand Award</i> .....	3
Gambar 2. Model Penelitian .....	23
Gambar 3. Langkah Analisis Dengan Aplikasi PLS 4.0 .....	31
Gambar 4. <i>Outer Model</i> Kepuasan Pelanggan (Y) .....	32
Gambar 5. <i>Outer Model</i> Kualitas Layanan (X1).....	32
Gambar 6. <i>Outer Model</i> Harga (X2) .....	32
Gambar 7. Diagram Jalur .....	33
Gambar 8. Data Jenis Kelamin Pengguna.....	37
Gambar 9. Data Usia Pengguna .....	38
Gambar 10. Data Pekerjaan Pengguna.....	39
Gambar 11. Data Intensitas Penggunaan .....	40
Gambar 12. Nilai <i>Loading Factor</i> Diagram Jalur .....	44