

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN
J&T EXPRESS CABANG SEMERU BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

OLEH:

RANI ANGGRAENI

NPM: S1-0216.084



**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN DI J&T
EXPRESS CABANG SEMERU BOGOR**

OLEH : RANI ANGGRAENI

NPM : S1-0216.084

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(DEDY MULYADI, S.Si., M.Kom)

(DIMAS ARI DARMANTYO, SPi., M.Sc)

PENGUJI I

PENGUJI II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., MM)

(SUMARDJONO, SE., MM)

Bogor, Desember 2020

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE.,MM.)

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahNya, shalawat serta salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW serta para sahabat yang selalu membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG SEMERU BOGOR”**.

Penyusunan proposal ini, penulis telah dapat banyak dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM, selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dimas Ari Darmantyo, SPi., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II Universitas Binaniaga Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi, dan pengarahan kepada penulis.
4. Kedua Orang Tua tercinta beserta keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa restu yang tulus selama ini, terima kasih atas segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh jajaran Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmunya yang cukup besar selama proses perkuliahan.
6. Bapak William selaku Owner PT. Oriental Jaya Mandiri Indah, dan teman-teman di J&T Express cabang Semeru Bogor.
7. Rekan-rekan saya tercinta, umumnya seluruh mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia dan khususnya kepada rekan-rekan seperjuangan kelas B2-Manajemen.
8. Pitri Handayani, Rofikoh dan Silviarani sahabat tercinta yang sudah memberikan dukungan dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berjasa dan membantu penelitian selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan juga saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	V
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitaian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Sistematika Penelitan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Loyalitas Pelanggan.....	13
B. Harga	19
C. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	24
D. Promosi.....	32
E. Penelitian Terdahulu.....	39
F. Kerangka Pemikiran	47
G. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Metode Penelitian.....	50
C. Operasional Variabel.....	54
D. Teknik Analisis Data	55
E. Uji Asumsi Klasik	59
F. Analisa Statistik Deskriptif.....	60
G. Analisis Korelasi	61
H. Analisis Regresi.....	61
I. Uji Hipotesis	62
J. Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	65
A. Sekilas Gambaran PT. Oriental Jaya Mandiri Indah.....	65
B. Profil Responden	68

C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	73
D. Uji Asumsi Klasik	79
E. Analisa Statistik Deskriptif.....	83
F. Uji Koefisien Korelasi.....	90
G. Analisis Data	91
H. Uji Hipotesis	92
I. Koefisien Determinasi.....	97
J. Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Data Top Brand Jasa Kurir 2020.....	3
Tabel 2	Data Pengiriman Konsumen Loyal Di J&T Express Cabang Semeru Bogor Priode Januari-Mei 2020	6
Tabel 3	Data Pergerakan Fluktuatif Konsumen Loyal J&T Express Cabang Semeru Bogor.....	6
Tabel 4	Perbandingan Tarif Paket Reguler J&T Express dan Pesaing	7
Tabel 5	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 6	Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 7	Metode Pengambilan Data	56
Tabel 8	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 9	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 10	Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Pengiriman	70
Tabel 11	Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	71
Tabel 12	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Harga (X1)	73
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga(X1).....	74
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	75
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	76
Tabel 17	Hasil Uji Validitas Promosi (X3)	76
Tabel 18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3).....	77
Tabel 19	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Tabel 20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	79
Tabel 21	Hasil Uji Multikolinealitas	82
Tabel 22	Kriteria Penilaian	84
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Vriabel Harga	85
Tabel 24	Distribusi Frekuensi Vriabel Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Vriabel Promosi	87
Tabel 26	Distribusi Frekuensi Vriabel Loyalitas Pelanggan.....	89
Tabel 27	Nilai Koefisien Korelasi.....	90
Tabel 28	Hasil Uji Koefisien Korelasi	90
Tabel 29	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	91
Tabel 30	Hasil Uji t Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 31	Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	95
Tabel 32	Hasil Uji t Variabel Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	95
Tabel 33	Hasil Uji F.....	97
Tabel 34	Hasil Uji Koefisien Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Tahapan Berdasarkan Konsep Tangga Loyalitas	15
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3 Struktur Organisasi PT.Oriental Jaya Mandiri Indah	68
Gambar 4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 5 Grafik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Pengiriman.....	71
Gambar 6 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	72
Gambar 7 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Gambar 8 Grafik Histogram Uji Normalitas	80
Gambar 9 Grafik Normal P-P Plot F Regresion Standardize Residual.....	80
Gambar 10 Hasil Uj Heterokedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Cabang Semeru.....	54
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas	60
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
Lampiran 4 Tabulasi Data Mentah.....	72
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 6 Hasil SPSS.....	87
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 8 Tabel Uji F.....	90
Lampiran 9 Tabel Uji t.....	91
Lampiran 10 Tabel Uji r.....	92