

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA

PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

(Studi Kasus Pada Jasa pengiriman Barang Ninja Exspress di Kota Padang)

SKRIPSI



Oleh:

ANGGUN

2010011211150

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

KOTA PADANG


2024

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Jasa Pengiriman Ninja Express di
Kota Padang)

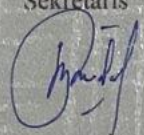
Oleh:
Nama: Anggun
NPM: 2010011211150

Tim Penguji

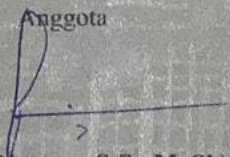
Ketua


(Reni Yulviona, S.E., MM., Ph.D)

Sekretaris


(Irda, SE., MA)

Anggota


(Surya Dharma, S.E., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 08 Agustus
2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan


(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Jasa Pengiriman Barang Ninja
Express di Kota Padang)**

Oleh:

Nama: Anggun

NPM: 2010011211150

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 08 Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing

(Renf Yuliviona, S.E., MM., Ph.D.)

Ketua Program Studi

(Linda Wati, S.E., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Kota Padang dengan sabaiknya. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, yakni:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Diana Kertika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, SE.,M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Lindawati, S.E, M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta, yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Ibu Reni Yuliviona, SE.,M.Si.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan inspirasi kepada penulis dalam memulai hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran sewaktu perkuliahan.

7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Tasaruddin dan Ibu Nuraya yang telah memberikan segala doa, kasih sayang, motivasi, semangat, dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
8. Kakak penulis yaitu Miko Islami S.Ak yang telah membantu segala kebutuhan keuangan penulis selama proses perkuliahan sampai sekarang.
9. Seluruh keluarga tercinta penulis yang selalu memberi semangat kepada penulis selama proses perkuliahan.
10. Dan kepada sahabat- sahabat terdekat Sindi Clawdia, Elsavinia Rianti dan Nindy Wulan Safitri yang telah membantu dan menemani peneliti dalam proses perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi. Semoga apapun yang telah kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran di masa yang akan datang.

Ditulisnya skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Bung Hatta. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat menjadi acuan, tambahan referensi, dan bahan perbandingan untuk permasalahan yang serupa pada perbandingan untuk permasalahan yang serupa pada masa yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan pemahaman khususnya dibidang Pemasaran.

Padang , 19 Juni 2024

Anggun

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Jasa pengiriman Barang Ninja Exspress di Kota Padang)**

¹⁾Anggun, ²⁾Reni Yuliviona, SE.M.M.,Ph.D
Mahasiswa dan Dosen Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bunghatta
Email : anggunpmt628@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang. Sampel yang digunakan 80 responden. Teknik penarikan sampel adalah purposive sampling. Data diolah menggunakan SPSS. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota Padang, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota Padang dan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota pdang.

Kata Kunci : Harga,Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan

***INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE, AND IMAGE
THE COMPANY CONCERNS CUSTOMER SATISFACTION
(Case study of Ninja Express goods delivery service in Padang City)***

¹⁾Anggun, ²⁾Reni Yuliviona, SE.M.M.,Ph.D
*Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Bunghatta
University*
Email : anggunpmt628@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to understand and analyze the influence of price and quality service, and company image on customer satisfaction of Ninja Express goods delivery services in Padang City. The sample used was 80 respondents. The sampling technique was purposive sampling. Data is processed using SPSS. The type of data in this research is primary data. The results of this research show that price has a positive effect on Ninja Express customer satisfaction in Padang City, service quality has a positive effect on Ninja Express customer satisfaction in Padang City and company image has a positive effect on Ninja Express customer satisfaction in Pdang City.

Keywords: Price, service quality, company image and customer satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Harga.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Citra Perusahaan	15
2.2 Pengembangan Hipotesis	16
2.2.1 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .	17
2.2.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	18
2.3 Kerangka konseptual	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Objek, Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	21
3.4.3 Harga.....	22

3.3.3	Kualitas Pelayanan.....	22
3.3.4	Citra Perusahaan	23
3.4	Pengukuran Intrumen	24
3.5	Teknik Analisis Data	25
3.5.1	Uji Validitas Dan Rehabilitas	25
3.5.2	Analisis Deskriptif	26
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.5.5	Uji Hipotesis (Uji T-Statistik)	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Response Rate.....	31
4.1.2	Profil Responden	32
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.1.4	Analisis Deskriptif	37
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.1.7	Uji Hipotesis	44
4.1.8	Koefisien Determinasi	46
4.2	Pembahasan	47
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.2.3	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	49

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Implikasi	51
5.3	Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pesaing Ninja Express 2022	2
Tabel 1.2 Fenomena Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	27
Tabel 4.1 Respon Rate	31
Tabel 4.2 Profil Responden.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harga	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Perusahaan.....	37
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	41
Tabel 4.11 Uji Normalitas	42
Tabel 4.12 Uji Normalitas Nilai Residual	43
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gabar 2. 1 Kerangka Koseptual	19
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Mapping Penelitian Terdahulu	58
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	63
LAMPIRAN 3 Tabulasi Data.....	67
LAMPIRAN 4 Profil Responden	73
LAMPIRAN 5 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
LAMPIRAN 6 Analisis Deskriptif.....	77
LAMPIRAN 7 Uji Asumsi Klasik	79
LAMPIRAN 8 Analisis Regresi Linier Berganda	80
LAMPIRAN 9 Uji Hipotesis.....	81
LAMPIRAN 10 Koefisien Deteminasi	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini semakin berkembang dengan pesat, terutama yang berkaitan dengan transportasi. Transportasi adalah penunjang penting dalam membantu masyarakat yang memiliki mobilitas sebagai aktifitasnya sehari-hari. Transportasi dapat membantu aktivitas masyarakat seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan sebagainya. Semakin banyak transportasi maka akan semakin banyak membantu masyarakat dalam perekonomian

Di Indonesia terutama di Kota Padang saat ini transportasi sudah termasuk salah satu kebutuhan bagi masyarakat. Sehingga peran jasa transportasi semakin hari semakin dibutuhkan, baik untuk mobilitas masyarakat transportasi untuk pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia.

Dalam hal ini transportasi pengiriman barang berbasis online sangat membantu masyarakat dalam mobalitas pergerakan barang. Mengenai pengiriman barang yang selalu meningkat karena semakin banyaknya pembelian online baik dalam bentuk paket, dokumen, atau parsel sehingga membutuhkan penyediaan transportasi pengiriman barang yang efektif dan efesien. Transportasi pengiriman barang berbasis online mendapatkan peluang lebih untuk ber-inovasi menyediakan jasa pengiriman yang selalu membuat masyarakat puas setiap menggunakan jasanya.

Ninja Express saat ini hadir sebagai Perusahaan penyedia jasa transportasi pengiriman barang berbasis online, Ninja Express sendiri menyediakan layanan penjemputan barang dan mengantarkannya. Ninja Express adalah PT Ardirta Muzizat, sebuah perusahaan yang didirikan di Indonesia. Walaupun terbilang baru akan tetapi Ninja Express sudah melakukan inovasi dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui kerja sama dengan beberapa Toko Online di Indonesia dan membuat masyarakat dapat dengan mudah melakukan pembelian online, dengan bergabungnya sistem Ninja Express dengan Toko Online secara sadar pihak penyedia jasa pengiriman barang berbasis online ini bersaing dengan banyak kompetitor dengan menunjukkan kemampuan masing-masing dalam penyedia jasa pengiriman barang.

Tabel 1.1
Data Pesaing Ninja Express 2022

No.	Jasa Kurir	Pengguna (%)
1	J&T	42,2
2	SiCepat	26,6
3	JNE	23,2
4	Ninja Express	2,5

Sumber: Data Indonesia.id

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2022 Ninja Express menjadi pilihan terakhir bagi masyarakat yang ingin mengirim barang dengan presentase 2,5%. Sedangkan J&T Express menepati posisi pertama sebagai pilihan masyarakat saat ingin mengirimkan barang dengan tingkat presentase yaitu 42,2%. Hal ini menandakan bahwa Ninja Express tidak menjadi pilihan utama masyarakat dalam mengirim barang.

Untuk memenangkan persaingan bisnis dituntut untuk selalu berinovasi dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan. Menurut pendapat (Lestari 2019) yaitu kepuasan pelanggan sebagai repsi umum tentang suatu barang atau jasa setelah diterima dan digunakan.

Untuk mengetahui fenomena kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota Padang, maka penulis melakukan survei awal terhadap 30 pengguna jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Fenomena Kepuasan Pelanggan Pada Ninja Express di Kota Padang

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		S T S	TS	N	S	SS		
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh Ninja Express.	7	10	5	3	5	79	2,63
2	Saya merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan.	3	8	4	7	8	83	2,76
3	Saya merasa puas dan Kembali ke jasa pengiriman.	5	12	2	5	6	82	2,73
4	Saya akan merekomendasikan Ninja Express kepada orang lain.	10	13	3	2	2	63	2,1
Rata-Rata								2,55
Tingkat Capaian Responden (TCR)								51%

Sumber : Survey Awal,2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa skor rata-rata jawaban responden adalah 2,55 dengan TCR 51%. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan pada ekspedisi Ninja Express di Kota Padang tergolong kedalam kategori sangat rendah.

Harga adalah faktor penting dalam pemasaran dan dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli barang karena berbagai alasan. (Pratiwi et al., 2021). Harga dapat didefinisikan sebagai alat tukar, artinya jumlah uang yang di butuhkan untuk memperoleh beberapa jenis barang dan jasa yang menyertainya (Banawi 2019).

Selanjutnya ada kualitas pelayanan yang berpengaruh juga terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dikenal sebagai kualitas (Riyani et al. 2021).

Kemudian ada citra Perusahaan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Citra Perusahaan menunjukkan seberapa baik atau buruk suatu organisasi dipandang oleh konsumen terhadap setiap produk yang ditawarkan perusahaan (Syahwi & Pantawis 2021). Kesan kepribadian suatu organisasi atau kumpulan dikenal sebagai ciri perusahaan. Kemampuan ekonomi , inovasi, dan daya nalar individu memungkinkan mereka untuk mengatasi masalah dan kebutuhan sesuai dengan asumsi, sehingga penyelesaian masalah dan keinginan ini harus sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Zusmawati et al. 2023). Berpedoman pada uraian sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

Penelitian ini merupakan PENGEMBANGAN dari penelitian (Zusmawati et al. 2023) dimana dalam penelitian tersebut yang dijadikan sebagai variabel bebas adalah citra perusahaan dan kualitas pelayanan, dan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini menambah variabel bebasnya

yaitu harga dimana variabel bebas tersebut didukung oleh penelitian (Haryoko et al. 2020) yang menemukan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Kota Padang)”.

1.1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang di Ninja Express Kota Padang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang di Ninja Express Kota Padang?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang di Ninja Express Kota Padang?

1.1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express Kota Padang.

2. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express Kota Padang.
3. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express Kota Padang.

1.1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun Praktis. Kedua manfaat tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis. Dapat menjadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan harga, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat praktis. Sebagai masukan kepada perusahaan untuk pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang di Ninja Express.