

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA PENGIRIMAN
J&T EXPRESS DI PASIR PENGARAIAN (STUDI
KASUS PADA MAHASISWA MANAJEMEN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

**RISKA MIFTAHULIA
NIM : 1825065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Riska Miftahulia
Nim : 1825065
Judul Penelitian : Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman J&T *Express* Di Pasir Pengaraian (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian).

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari selasa, 25 Oktober 2022 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 02 November 2022

Pembimbing I



Makmur, SE., M.MA
NIDN. 1010038001

Pembimbing II



Andi Afrizal, SE., M.Si. AK. CA
NIDN. 1014118301

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



Romika Rahayu, M.Pd
NIDN. 1017019101

Penguji II



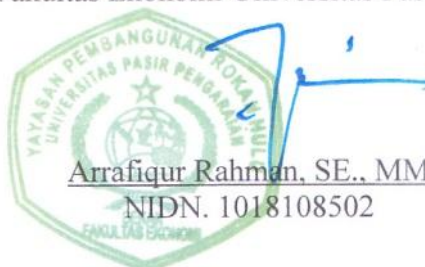
Dr. Heffi Cristiya Rahayu, M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji III



Ratna Dewi, SE., MM
NIDN. 1016069401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE., MM
NIDN. 1018108502

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Riska Miftahulia
Nomor Mahasiswa : 1825065
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman J&T *Express* Di Pasir Pengaraian (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian,
Yang Membuat Pernyataan




(Riska Miftahulia)

ABSTRAK

Riska Miftahulia. 1825065. 2022. Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Pengiriman J&T *Express* di Pasir Pengaraian (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian). Pembimbing Utama : (Makmur., SE., MMA) dan Pembimbing Kedua : (Andi Afrizal., SE., M.Si., AK., CA).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan keputusan konsumen dalam memilih jasa pengiriman J&T *Express* di Pasir Pengaraian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi manajemen tahun ajaran 2018-2021 yang berjumlah 868 mahasiswa dan metode pengambilan sampel menggunakan metode *Proportional Random Sampling* serta untuk menentukan ukuran sampel menggunakan Rumus Yamane. Hasil penelitian dari analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $= 11,453 + 0,298 (\text{Harga}) + 0,223 (\text{Ketepatan Waktu Pengiriman})$, pada koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.232, hasil penelitian dari uji t variabel harga (X1) nilai t_{hitung} sebesar $6.070 > 1,96872$ dan nilai signifikan t sebesar $0,000 (< 0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) nilai t_{hitung} adalah sebesar $3.022 > 1,96872$ dengan nilai signifikan t sebesar $0,003 (< 0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Hasil uji ANOVA atau uji F didapatkan nilai F_{hitung} lebih besar dibandingkan f_{tabel} yaitu sebesar $42.226 > 3,02897$ dengan nilai signifikan yang dihasilkan $0,000$ lebih kecil dari nilai signifikan $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel harga dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan konsumen dalam memilih jasa pengiriman J&T *Express* di Pasir Pengaraian.

Kata Kunci : Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keputusan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Pengiriman J&T *Express* Di Pasir Pengaraian (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian”’. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto., M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman., SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro., SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Makmur., SE., MMA selaku Pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun penelitian ini.
5. Bapak Andi Afrizal., SE., M.Si., AK., CA selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan saya dalam menyusun penelitian ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Pasir Pengaraian.
7. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan do’a dan motivasi kepada saya, baik itu dukungan moral maupun material.

8. Orang-orang terkasih (Suami dan adik-adik saya) yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat saya (Ratih, Rizki, Repti, Tari, Uswah, Wina) yang ikut memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti lain, dan semua pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, Oktober 2022

Penulis

Riska Miftahulia
1825065

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTARiv

DAFTAR ISIvi

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori..... 10

2.1.1 Harga..... 10

2.1.2 Ketepatan Waktu Pengiriman 14

2.1.3 Keputusan Konsumen..... 17

2.2 Kerangka Konseptual 21

2.3 Hipotesis 22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian 23

3.2 Populasi dan Sampel 23

3.3 Jenis dan Sumber Data 25

3.4 Teknik Pengambilan Data 25

3.5 Defenisi Operasional 26

3.6 Instrumen Penelitian..... 28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
3.1.1 Sejarah J&T <i>Express</i>	35
3.1.2 Visi dan J&T <i>Express</i>	37
3.1.3 Struktur Organisasi Cabang.....	38
3.1.4 Karakteristik Responden	41
3.2 Uji Instrumen	42
3.2.1 Uji Validitas	42
3.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.3 Analisis Data	45
3.3.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.3.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.3.4 Koefesien Determinasi (R^2).....	53
3.3.5 Uji Hipotesis.....	54
3.4 Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa Perusahaan Jasa Pengiriman di Pasir Pengaraian.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	27
Tabel 3.2 Tabel Skor Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Capaian Responden.....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Angkatan.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harga (X1).....	44
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	44
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Keputusan Konsumen (Y).....	45
Tabel 4.8 Hasil TCR Harga (X1).....	46
Tabel 4.9 Hasil TCR Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	47
Tabel 4.10 Hasil TCR Keputusan Konsumen (Y).....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (T).....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (F).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pencarian Pelopor Gratis Jemput Paket Di Tempat.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang J&T Express.....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51