

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PELANGGAN JNT *EXPRESS* JALAN TERUSAN
DIENG DI KOTA MALANG**
(Studi pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :
M Dian Prasetyo
20022000314**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M DIAN PRASETIO
Nomor Pokok : 20022000314
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Study : SI MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan JnT express jalan terusan dieng di Kota Malang. (studi pada mahasiswa Manajemen Angkatan 2020).

Malang, Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

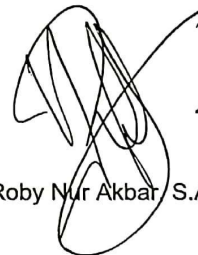
Ketua Program Studi S1

Manajemen



(Irany Windhyastiti, SE.,MM.)

Dosen Pembimbing



(Roby Nur Akbar S.AB., M.AB.)

Dekan



Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Prof. Dr. H. Fajar Supanto, M.Si.)

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN JNT EXPRESS JALAN TERUSAN DIENG DI KOTA
MALANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA MANAJEMEN ANGKATAN 2020)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

M DIAN PRASETIO

20022000314

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 20 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

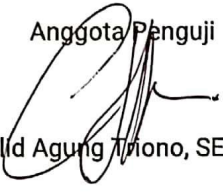
Ketua Penguji


Roby Nur Akbar S.AB., M.AB

Sekretaris Penguji


DR. Pudjo Sugito, M.BA

Anggota Penguji


Maulid Agung Triono, SE., MM.

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 20 Februari 2024




Prof. Dr. H. Fajar Supanto, M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M DIAN PRASETIO

Nomor Pokok : 20022000314

Program Studi : S1 MANAJEMEN

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan JnT express jalan terusan dieng di kota Malang. (studi pada mahasiswa manajemen angkatan 2020).

Lokasi/Tempat yang diteliti : Kota Malang

Alamat Rumah Asal : Desa sungai merah RT/RW 0026/002, kecamatan pelawan kabupaten Sarolangun Jambi.

No. Telp/Hp : 085269780154

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Februari 2024

Peneliti,



(M Dian Prasetio)

RIWAYAT HIDUP

Nama : M DIAN PRASETIO
Nomor Pokok : 20022000314
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Desa sungai merah kec Pelawan Kab Sarolangun
Jambi 16 Desember 2001
Alamat :

Nama Orang Tua (Ayah) : Paiman
Nama Orang Tua (Ibu) : Yatinem

Riwayat Pendidikan:

1. 2008 – 2014 : SD Negeri 71/VII Sungai Merah Sarolangun Jambi
2. 2014 – 2017 : SMP Negeri 4 Sarolangun Jambi
3. 2017 – 2020 : SMA Negeri 8 Sarolangun Jambi
4. 2020 – 2024 : Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis memberikan kesehatan, kemudahan serta melapangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH LOKASI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN JNT EXPRESS JALAN TERUSAN DIENG DI KOTA MALANG" studi pada mahasiswa manajemen angkatan 2020". Sholawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada kekasih Allah SWT panutan seluruh umatnya yakni Baginda Rasulullah Saw yang telah membawa pada zaman saat ini.

Proses pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka dari itu izinkan penulis mengucapkan terimakasih dan memperkenalkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan Rahmat hidayah nya rezeki,dan semua yang saya butuhkan Allah SWT terhebat.
2. **Prof. Dr Anwar Sanusi, SE., M.si** selaku rektor universitas merdeka Malang.
3. **Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.Si** selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis universitas merdeka Malang.
4. Ibu **Irany Windhyastiti, SE.,MM** selaku ketua program studi manajemen universitas merdeka Malang.
5. Bapak **Roby Nur Akbar, S.AB,.M.AB** selaku sekretaris prodi manajemen universitas merdeka Malang,dan sekaligus dosen pembimbing. Terimakasih atas bimbingannya yang selalu sabar dan meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan nya menjadi salah satu mahasiswa bimbingannya merupakan

nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukuri terimakasih, bapak semoga jerih payah bapak terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan dan rezeki.

6. Seluruh dosen dan staff fakultas ekonomi dan bisnis universitas merdeka Malang yang telah banyak memberi ilmu, pengetahuan, pengalaman yang sangat berkesan selama masa perkuliahan.
7. Paiman yang biasa saya sebut dengan sebutan Ayah ini, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun beliau, dapat menghantarkan penulis, mendidik dan mendoakan penulis agar penulis bisa menjadi sarjana. terimakasih perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan untuk penulis selama perkuliahan.
8. Yatinem yang biasa saya sebut dengan sebutan ibu, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bentuk dan dukungannya jerih payah, semangatnya beliau buat menghantarkan penulis untuk menjadi sarjana. terimakasih atas nasihat yang beliau berikan selama ini.
9. Joko Purnomo A.md. Kep selaku saudara kandung saya tercinta yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat dan berjuang untuk membantu membiayai penulis dalam masa perkuliahannya.
10. Almarhumah Mariyatun selaku nenek saya tercinta walaupun beliau tidak sempat melihat saya sampai sarjana, tetapi beliau semasa hidupnya selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Bentuk persembahan ini saya buat untuk beliau, semoga tenang di surga.
11. Diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan menyakinkan bahwa semuanya bakalan selesai tepat waktu.
12. Terimakasih untuk teman dekat saya Julia Asfahani, Arwidia Esty, Martha Ika, Fitriani yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada

penulis dalam masa perkuliahan.

13. Terimakasih juga untuk teman-teman sekelas yang selalu memberikan semangat dan kebahagiaan dalam masa perkuliahan berlangsung.
14. Terimakasih untuk teman-teman seangkatan yang telah banyak berperan dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan masa perkuliahan ini. kalian semuanya hebat dan mampu bertahan sampai saat ini
15. Terimakasih buat sahabat seperjuangan saya Diki Prayoga yang mampu dan berjuang sampai titik ini.
16. Rayyanza Malik Ahmad (Cipung) sebagai adik online jarak jauh tercinta yang selalu menjadi mood booster dan semangat bagi penulis.

Penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan di dalamnya untuk itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik beserta saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini baik, untuk masa kini maupun masa yang akan datang.

Malang, Februari 2024

Peneliti,

M Dian Prasetio
NIM. 20022000314

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan teori	6
1. Lokasi	6
2. Harga.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Definisi operasional variabel.....	27
B. Lingkup Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
E. Jenis Dan Sumber Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..	37

A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3 Skala Likert	33
Tabel 4 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 6 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	40
Tabel 7 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 9 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 10 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	49
Tabel 14 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	51
Tabel 15 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	20
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden	62
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian Lokasi (X1)	65
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian harga (X2)	67
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Kualitas Pelayanan (X3)	69
Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian Keputusan Pelanggan (Y)	71
Lampiran 7 Hasil Output Uji <i>SPSS</i>	73
Lampiran 8 Titik Persentasi Distribusi Tabel F, t, dan r	80
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	92
Lampiran 10 Revisi Skripsi.....	93
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiasi.....	94

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan JnT express jalan terusan Dieng Kota Malang. Bertujuan untuk mengenai dampak dari peningkatan kualitas lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan instrumen penyebaran kuesioner yang disebar pada mahasiswa manajemen Universitas Merdeka Malang Angkatan 2020. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode convenience sampling metode slovin. Jumlah mahasiswa manajemen universitas merdeka malang angkatan 2020 yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 69 mahasiswa manajemen universitas merdeka malang angkatan 2020. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pengaruh lokasi, harga, dan kualitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan bagi mahasiswa manajemen Universitas Merdeka Malang angkatan 2020, pemahaman lokasi, harga, dan kualitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pelanggan bagi mahasiswa manajemen Universitas Merdeka Malang angkatan 2020. Kualitas pelayanan menjadi variabel bebas yang secara parsial memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pelanggan.

Kata Kunci: lokasi, harga, kualitas pelayanan, keputusan pelanggan

ABSTRACT

This research is about the influence of location, price and service quality on JnT express customers' decisions on the Dieng Canal, Malang City. Aims to determine the impact of improving location quality, price and service quality on customer decisions. This research uses primary data, namely the instrument of distributing questionnaires distributed to management students at Merdeka University, Malang Angkatan 2020. The sampling used in this research is the convenience sampling method, the Slovin method. The number of management students at the Merdeka University of Malang class of 2020 who were sampled in this research was 69 management students at the Merdeka University of Malang class of 2020. Based on the research results, it is known that the influence of location, price and quality partially influences customer decisions for management students at Merdeka University Malang class of 2020, understanding location, price and quality simultaneously influences customer decisions for management students at Merdeka University Malang class of 2020. Quality of service becomes the independent variable that partially has the most dominant influence on customer decisions.

Keywords: location, price, service quality, customer decisions