**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK i**

**ABSTRACT ii**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Batasan Masalah 9

1.4 Rumusan Masalah 10

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Penelitian 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12**

2.1 Teori Harga 12

2.1.1 Pengertian Harga 12

2.1.2 Tujuan Penetapan Harga 13

2.1.3 Faktor-faktor Dalam Penetapan Harga 16

2.1.4 Metode Penetapan Harga 17

2.1.5 Indikator Harga 18

2.2 Kualitas Pelayanan 18

2.2.1 Pengertian Kualitas 18

2.2.2 Pengertian Pelayanan 19

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 20

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 20

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan 21

2.3 Kepuasan Konsumen 22

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 22

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 23

2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen 24

2.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen 25

2.4 Penelitian Terdahulu 25

2.5 Kerangka Konseptual 31

2.6 Hipotesis 32

**BAB III METODE PENELITIAN 33**

3.1 Desain Penelitian 33

3.2 Populasi dan Sampel 33

3.2.1 Populasi 33

3.2.2 Sampel 33

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 35

3.3.1 Tempat Penelitian 35

3.3.2 Waktu Penelitian 35

3.4 Variabel dan Indikator Penelitian 35

3.4.1 Variabel 35

3.4.2 Indikator Penelitian 36

3.4.3 Skala Pengukuran Variabel 37

3.4.4 Definisi Operasional Variabel 37

3.5 Instrumen Penelitian 38

3.6 Teknik Pengumpulan Data 39

3.7 Analisis Data 40

3.7.1 Uji Validitas 40

3.7.2 Uji Reliabilitas 40

3.8 Teknik Analisis Data 41

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda 41

3.8.2 Uji Asumsi Klasik 42

3.8.2.1 Uji Normalitas 42

3.8.2.2 Uji Multikolinieritas 42

3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas 43

3.8.3 Pengujian Hipotesis 43

3.8.3.1 Uji Parsial (T) 43

3.8.3.2 Uji Simultan (F) 44

3.8.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) 45

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46**

* 1. Hasil Penelitian 45
1. Sejarah Perusahaan 46
2. Hasil Analisis Data 59
3. Jawaban Responden Terhadap Variabel X1, X2 dan Y 62
	* + 1. Tanggapan responden terhadap variabel X1 (harga) 62
	1. Hasil Analisis Data 71
		1. Uji Validitas 71
		2. Uji Reliabilitas 73
	2. Uji Asumsi Klasik 75
		1. Uji Normalitas 75
		2. Uji Multikolinieritas 76
		3. Uji Heteroskedastisitas 77
		4. Analisis Regresi Linier Berganda 78
		5. Uji Hipotesis 79
			1. Uji Parsial (T) 79
			2. Uji Simultan (F) 82
			3. Uji Koefisien Determinasi (R)2 83
	3. Pembahasan Penelitian 84

4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 84

4.4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 85

4.4.3 Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

 Konsumen 87

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 88**

* 1. Kesimpulan 88
1. Saran 90

**DAFTAR PUSTAKA 92**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Harga pengiriman JNE dan Pesaingnya ke Beberapa Kota 5

Tabel 1.2 Data Jumlah Pengiriman PT. JNE Lubuk Pakam

 (Januari 2018-Desember 2020) 7

Tabel 1.3 Pra Survey *Customer* PT JNE Cabang Lubuk Pakam

 Tahun 2021 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Uraian jadwal Rencana Penelitian Bulan/Tahun/Minggu 35

Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert 37

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel-Variabel 38

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin 59

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia 60

Tabel 4.3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir 60

Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan/profesi utama 61

Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarakan frekuensi pemakaian jasa

 JNE 62

Tabel 4.6 Harga pengiriman di JNE lebih terjangkau 62

Tabel 4.7 Harga pengiriman barang di JNE lebih murah dibandingkan dari

 pada pengiriman barang di perusahaan sejenis pengiriman barang 63

Tabel 4.8 Harga Pengiriman Barang di JNE Sesuai dengan Kualitas yang Diberikan 64

Tabel 4.9 Harga pengiriman barang di JNE Sesuai dengan manfaat yang diberikan 64

Tabel 4.10 Harga pengiriman barang yang ditawarkan JNE bersaing dengan perusahaan pengiriman lain yang sejenis 65

Tabel 4.11 JNE Memberikan Layanan secara cepat dan tanggap 65

Tabel 4.12 Karyawan JNE Sangat Ramah dan Sopan Dalam Memberikan Pelayanan 66

Tabel 4.13 Karyawan JNE Sangat Membantu Konsumen Dalam Mengirim Barang 66

Tabel 4.14 PT. JNE Memberikan Garansi Apabila Terjadi Kerusakan

 Terhadap Barang 67

Tabel 4.15 Komunikasi Yang Dibangun Pihak JNE Sangat Baik Terhadap Konsumen 67

Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan 68

Tabel 4.17 Pelayanan Yang Baik Dan Memberikan Kepuasan Bagi

 Konsumen 69

Tabel 4.18 Akses Untuk Kontak Dengan *Customer Service* jasa/kurir JNE

 Lebih Mudah 69

Tabel 4.19 Saya Merasa Puas Terhadap Harga Jasa Yang Ditawarkan 70

Tabel 4.20 Pelanggan Merasa Puas Dengan Kinerja Karyawan 70

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Harga (X1) 71

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 72

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 72

Tabel 4.24 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Harga 73

Tabel 4.25 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 74

Tabel 4.26 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen 74

Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinieritas 76

Tabel 4.28 Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda 78

Tabel 4.29 Hasil Uji T Variabel Harga (X1) 80

Tabel 4.30 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 81

Tabel 4.31 Hasil Uji F 82

Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)2 83

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 31

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 48

Gambar 4.2 Normal P-plot 75

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas 77