

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI JASA PADA PT.  
J&T EXPRESS DI KOTA NGAWI**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
SHINTA PUSPA DEWI  
NIM. 2003102047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI JASA PADA PT.  
J&T EXPRESS DI KOTA NGAWI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Strata 1  
Program Studi Manajemen

**OLEH :**

**SHINTA PUSPA DEWI**

**NIM. 2003102047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Shinta Puspa Dewi telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 25 Juli 2024

Pembimbing I



Dr Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.

NIDN 0708108702

Madiun, 25 Juli 2024

Pembimbing II



Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.

NIDN 0708129501

## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Shinta Puspa Dewi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 01 Agustus 2024.

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

Sekretaris

  
Dr. Rival Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.  
NIDN. 0708108702

Anggota

  
Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.  
NIDN. 0708129501

Anggota

  
Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.  
NIDN. 0709118203

Anggota



  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CMA  
NIDN. 0727078603



  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shinta Puspa Dewi

Nim : 2003102047

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka siap menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Shinta Puspa Dewi

Nim. 2003102047

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“Kunci untuk mewujudkan impian bukanlah dengan fokus pada kesuksesan tapi pada arti. Bahkan langkah kecil dan kemenangan kecil sepanjang perjalananmu bisa memberikan arti yang lebih hebat.”

### **Kata Persembahan :**

“Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku Bapak Karno Ibu Suparti yang telah mendidik dan merawatku sampai saat ini. Terus memberikan semangat, dukungan yang tak pernah lelah, sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dan teruntuk semua dosen yang tanpa lelah telah memberikan ilmunya dan teman-teman yang telah memberikan support nya serta tak lupa apresiasi kepada diriku sendiri yang selama ini tidap pernah lelah untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhirnya bisa wisuda di tahun ini.”

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI JASA PADA PT. J&T EXPRESS DI KOTA NGAWI”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat guna menempuh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
6. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.

7. Bapak Rizal Ula Ananta Fauzia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, semangat dan berbagai macam masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Ibu Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M., CPSMM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, semangat dan berbagai macam masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
10. Bapak Karno dan Ibu Suparti selaku Orang Tua saya tercinta yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungannya.
11. Teman-teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Dan semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi bagi pihak yang membutuhkan kedepannya ketika ingin menyusun penelitian dengan topik yang sama.

Madiun, 29 Juli 2024

Shinta Puspa Dewi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	16
C. Rumusan Masalah .....	17
D. Tujuan Penelitian.....	17
E. Manfaat Penelitian .....	18
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	20
A. Kajian Pustaka.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Berpikir .....	48
D. Pengembangan Hipotesis .....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian.....	56
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sempel .....	57
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	59
E. Teknik Pengumpulan Data .....	62
F. Instrumen Penelitian.....	63
G. Teknik Analisa Data .....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	73
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	73
B. Deskripsi Data.....	73
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	77
D. Hasil Pengujian Data.....	83
E. Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	85

F. <i>Evaluasi Inner Model</i> .....	89
G. Uji Hipotesis .....	92
H. <i>Pembahasan</i> .....	92
BAB V PENUTUP .....	100
A. Kesimpulan .....	100
B. Keterbatasan Penelitian .....	100
C. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Ongkos Kirim .....	9
Tabel 1.2 Ulasan Konsumen J&T Express .....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	35
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	55
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	61
Tabel 3.3 Scoring Skala Likert.....	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan .....	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan .....	77
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan .....	78
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Harga .....	79
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	81
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan .....	82
Tabel 4.10 Uji Convergent Validity Outer loading Kualitas Layanan .....	85
Tabel 4.11 Uji Convergent Validity Outer loading Harga .....	86
Tabel 4.12 Uji <i>Convergent Validity Outer loading</i> Citra Merek .....	86
Tabel 4.13 Uji Convergent Validity Outer loading Keputusan Penggunaan .....	87
Tabel 4.14 Uji Discriminant Validity (AVE) .....	87
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4.16 Uji R-Square.....	89
Tabel 4.17 Q-Square.....	90
Tabel 4.18 Model Fit.....	91
Tabel 4.19 Uji Hipotesis.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo J&T Express.....	2
Gambar 1.2 Layanan Jemput Barang J&T Express .....	4
Gambar 1.3 Grafik Pengguna J&T Express di Indonesia .....	14
Gambar 1.4 Data Penggunaan Jasa Pengiriman Barang di Kota Ngawi .....	14
Gambar 2.1 Bagian Karangka berpikir Penelitian .....	49
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Uji Outer Model .....	84
Gambar 4.2 Uji Inner Model.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	106
Lampiran 2. <i>Hasil Angket Variabel</i> .....	114
Lampiran 3. Skema Smartpls .....	154
Lampiran 4. Output SmartPLS .....	155
<i>Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup</i> .....	158